Third Session
Fortieth Parliament, 2010-11

SENATE OF CANADA

Proceedings of the Standing Senate Committee on

Banking, Trade and Commerce

Chair:
The Honourable MICHAEL A. MEIGHEN

Wednesday, March 2, 2011
Thursday, March 3, 2011

Issue No. 19

Sixth and seventh meetings on:

Bill S-201, An Act to amend the Office of the Superintendent of Financial Institutions Act (credit and debit cards)

WITNESSES:
(*See back cover*)

Troisième session de la
quarantième législature, 2010-2011

SÉNAT DU CANADA

Délibérations du Comité sénatorial permanent des

Banques et du commerce

Président :
L'honorable MICHAEL A. MEIGHEN

Le mercredi 2 mars 2011
Le jeudi 3 mars 2011

Fascicule n^{o} 19

Sixième et septième réunions concernant :

Le projet de loi S-201, Loi modifiant la Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières (cartes de crédit et de débit)

TÉMOINS :
(*Voir à l'endos*)

48643-48653

STANDING SENATE COMMITTEE ON BANKING, TRADE AND COMMERCE

The Honourable Michael A. Meighen, *Chair*

The Honourable Céline Hervieux-Payette, P.C., *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Banks	* LeBreton, P.C.
* Cowan	(or Comeau)
(or Tardif)	Massicotte
Gerstein	Mockler
Greene	Oliver
Harb	Ringuette
Kochhar	Smith (*Saurel*)

* Ex officio members

(Quorum 4)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Banks replaced the Honourable Senator Moore (*March 1, 2011*).

The Honourable Senator Oliver replaced the Honourable Senator Marshall (*February 25, 2011*).

COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES BANQUES ET DU COMMERCE

Président : L'honorable Michael A. Meighen

Vice-présidente : L'honorable Céline Hervieux-Payette, C.P.

et

Les honorables sénateurs :

Banks	* LeBreton, C.P.
* Cowan	(ou Comeau)
(ou Tardif)	Massicotte
Gerstein	Mockler
Greene	Oliver
Harb	Ringuette
Kochhar	Smith (*Saurel*)

* Membres d'office

(Quorum 4)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Banks a remplacé l'honorable sénateur Moore (*le 1er mars 2011*).

L'honorable sénateur Oliver a remplacé l'honorable sénateur Marshall (*le 25 février 2011*).

Published by the Senate of Canada
Available on the Internet: http://www.parl.gc.ca

Publié par le Sénat du Canada
Disponible sur internet: http://www.parl.gc.ca

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, March 2, 2011
(41)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 4:22 p.m., in room 9, Victoria Building, the chair, the Honourable Michael A. Meighen, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Banks, Gerstein, Greene, Harb, Hervieux-Payette, P.C., Kochhar, Meighen, Mockler, Oliver, Ringuette and Smith (*Saurel*) (11).

In attendance: John Bulmer and Adriane Yong, Analysts, Parliamentary Information; and research service; and Francine Pressault, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, the committee continued its examination of Bill S-201, An Act to amend the Office of the Superintendent of Financial Institutions Act (credit and debit cards). (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 9.*)

WITNESSES:

Moneris Solutions:

Jim Baumgartner, President and Chief Executive Officer;

Fern Glowinsky, Senior Vice-President, General Counsel and Corporate Secretary.

TD Merchant Services:

Jeff van Duynhoven, President.

Chase Paymentech Solutions:

Sam Jawad, President.

Global Payments Canada GP:

Jordan Cohen, President.

Mr. Baumgartner, Mr. Jawad, Mr. van Duynhoven and Mr. Cohen each made a statement and, together with Ms. Glowinsky, answered questions.

At 6:25 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 2 mars 2011
(41)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 16 h 22, dans la salle 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Michael A. Meighen (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Banks, Gerstein, Greene, Harb, Hervieux-Payette, C.P., Kochhar, Meighen, Mockler, Oliver, Ringuette et Smith (*Saurel*) (11).

Également présents : John Bulmer et Adriane Yong, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires; et Francine Pressault, agente des communications, Direction des communications.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010, le comité poursuit son examen du projet de loi S-201, Loi modifiant la Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières (cartes de crédit et de débit). (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule nº 9 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Moneris Solutions :

Jim Baumgartner, président et chef de la direction;

Fern Glowinsky, vice-présidente principale, avocate et secrétaire générale.

TD Merchant Services :

Jeff van Duynhoven, président.

Chase Paymentech Solutions :

Sam Jawad, président.

Global Payments Canada GP :

Jordan Cohen, président.

MM. Baumgartner, Jawad, van Duynhoven et Cohen font chacun une déclaration puis, aidés de Mme Glowinsky, répondent aux questions.

À 18 h 25, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, Thursday, March 3, 2011
(42)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 10:35 a.m., in room 9, Victoria Building, the chair, the Honourable Michael A. Meighen, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Banks, Gerstein, Greene, Harb, Hervieux-Payette, P.C., Kochhar, Meighen, Mockler, Oliver, Ringuette and Smith (*Saurel*) (11).

In attendance: John Bulmer and Adriane Yong, Analysts, Parliamentary Information and research service.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, the committee continued its examination of Bill S-201, An Act to amend the Office of the Superintendent of Financial Institutions Act (credit and debit cards). (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 9.*)

WITNESSES:

Bank of Canada:

Charles Spencer, Director, Business Knowledge and International Relations, Currency Department;

Carlos Arango, Principal Researcher, Currency Department.

It was agreed that the following letter be tabled by the Honourable Senator Ringuette as an exhibit:

Letter addressed to the clerk of the Standing Senate Committee on National Finance by Public Works and Government Services Canada (PWGSC). The document provides information requested by the Standing Senate Committee on National Finance during an appearance by Treasury Board Secretariat officials on February 15, 2011, in relation to the review of the Supplementary Estimates (C) 2010-2011. (Exhibit 1120-04-02-3.40/B1-S-201-19-"1")

Mr. Spencer made a statement and, with Mr. Arango, answered questions.

At 11:55 a.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, le jeudi 3 mars 2011
(42)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 10 h 35, dans la salle 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Michael A. Meighen (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Banks, Gerstein, Greene, Harb, Hervieux-Payette, C.P., Kochhar, Meighen, Mockler, Oliver, Ringuette et Smith (*Saurel*) (11).

Également présents : John Bulmer et Adriane Yong, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010, le comité poursuit son examen du projet de loi S-201, Loi modifiant la Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières (cartes de crédit et de débit). (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 9 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Banque du Canada :

Charles Spencer, directeur, Savoir institutionnel et relations internationales, Département de la monnaie;

Carlos Arango, chercheur principal, Département de la monnaie.

Il est convenu que l'honorable sénateur Ringuette dépose la lettre suivante devant le comité :

Lettre adressée au greffier du Comité sénatorial permanent des finances nationales par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Le document contient les informations demandées par le Comité sénatorial permanent des finances nationales, durant la comparution des représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor le 15 février 2011, au sujet de l'examen du Budget supplémentaire des dépenses (C) 2010-2011. (Pièce 1120-04-02-3.40/B1-S-201-19-« 1 »).

M. Spencer fait une déclaration puis, aidé de M. Arango, répond aux questions.

À 11 h 55, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

Le greffier du comité,

Line Gravel,

Clerk of the Committee

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, March 2, 2011

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce, to which was referred Bill S-201, An Act to amend the Office of the Superintendent of Financial Institutions Act (credit and debit cards), met this day at 4:22 p.m. to give consideration to the bill.

Senator Michael A. Meighen (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Good afternoon. My name is Michael Meighen. I am from Ontario, and I have the honour to chair this committee.

Before I go any further, I will introduce the senators here with us. Senator Hervieux-Payette, from Quebec, is the deputy chair of the committee. Senator Percy Mockler is from New Brunswick, and Senator Larry Smith is from Quebec.

[*Translation*]

To my left, Senator Ringuette is from New Brunswick, Senator Tommy Banks is from Alberta and Senator Harb is from Ontario.

[*English*]

There will be other senators joining us. If I have a chance to introduce them, I will.

We resume today our examination of Bill S-201, An Act to amend the Office of the Superintendent of Financial Institutions Act (credit and debit cards). Our colleague Senator Ringuette is the sponsor of this bill.

[*Translation*]

This bill amends the Office of the Superintendant of Financial Institutions Act (credit and debit cards) to confer on the superintendant new duties: monitoring the use of credit and debit cards and making recommendations on that matter. It provides for the presentation of a report to the minister as well as a response from the minister to the superintendant.

[*English*]

We have already heard from witnesses respecting the substance of Bill S-201 in five prior meetings of this committee, the first being when the bill's sponsor gave testimony herself on June 23 of last year.

Joining us for today's deliberations, and we are very pleased to welcome you, lady and gentlemen, are representatives of Canada's payment processor companies. From Moneris Solutions, we have Jim Baumgartner, President and Chief Executive Officer and Fern Glowinsky, Senior Vice-President, General Counsel and Corporate Secretary. Also appearing before us today is Jeff van Duynhoven,

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 2 mars 2011

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, auquel a été renvoyé le projet de loi S-201, Loi modifiant la Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières (cartes de crédit et de débit), se réunit aujourd'hui, à 16 h 22, pour étudier le projet de loi.

Le sénateur Michael A. Meighen (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Bon après-midi. Je m'appelle Michael Meighen. Je suis de l'Ontario, et j'ai l'honneur de présider ce comité.

Avant d'aller plus loin, je présenterai les sénateurs qui sont ici avec nous. Le sénateur Hervieux-Payette, du Québec, est vice-présidente du comité. Le sénateur Percy Mockler vient du Nouveau-Brunswick, et le sénateur Larry Smith, du Québec.

[*Français*]

À ma gauche, le sénateur Ringuette, du Nouveau-Brunswick, le sénateur Tommy Banks, de l'Alberta et le sénateur Harb, de l'Ontario.

[*Traduction*]

D'autres sénateurs se joindront à nous. Si j'ai la chance de les présenter, je le ferai.

Nous reprenons aujourd'hui notre examen du projet de loi S-201, Loi modifiant la Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières (cartes de crédit et de débit). Notre collègue, le sénateur Ringuette, parraine ce projet de loi.

[*Français*]

Ce projet de loi vise à modifier la Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières (cartes de crédit et de débit) afin de confier au surintendant de nouvelles fonctions, à savoir contrôler l'utilisation des cartes de crédit et de débit et formuler des recommandations à ce sujet. Il prévoit la présentation d'un rapport au ministre, ainsi qu'une réponse de ce dernier au surintendant.

[*Traduction*]

Nous avons déjà entendu des témoins sur le fond du projet de loi S-201 au cours de cinq réunions antérieures du comité, la première, lorsque la marraine du projet de loi a témoigné, le 23 juin dernier.

Pour nos délibérations d'aujourd'hui, auxquelles nous avons le grand plaisir de vous accueillir, mesdames et messieurs, nous entendrons des représentants des sociétés canadiennes de traitement des paiements. De Moneris Solutions, nous entendrons Jim Baumgartner, président et chef de la direction, et Fern Glowinsky, vice-présidente principale, avocate et

President of TD Merchant Services, Sam Jawad, President of Chase Paymentech Solutions, and Jordan Cohen, President of Global Payments Canada GP.

Mr. Baumgartner is the lead-off hitter. As is our usual custom, we will hear from you all, unless there is something of great urgency that must be cleared up, and then I hope you will be open from questions with senators.

Jim Baumgartner, President and Chief Executive Officer, Moneris Solutions: Thank you for inviting us to appear before the committee regarding Bill S-201.

As some of you may recall, we appeared before the committee in 2009 during your study of the credit and debit card industry. We thought it would be helpful to review some of the remarks that we presented at that time, in particular because we recognize that some of the members of the committee are a bit newer.

Moneris is a Canadian-based payment processing company, with operations in Canada as well as the U.S. We are a joint investment of the Royal Bank of Canada and the Bank of Montreal, and we employ approximately 1800 people, the vast majority of whom are here in Canada. Our head office is in Toronto, and we also have offices in Sackville, New Brunswick, Montreal, Calgary, Vancouver as well as the United States.

Canada maintains one of the most ubiquitous, secure and successful electronic payment networks in the entire world, and the Canadian payment processing market is highly competitive. Merchants have a choice about card acceptance and do so because of the significant value that they derive from payments, including avoiding the costs associated with handling cash, reporting and reconciliation, finality of payment, speed and throughput at the point of sale, and increasing customer satisfaction by offering a payment method of choice to their customers.

Our role in electronic payment acceptance tends to be the least understood component of the industry, so I will walk you through what we do.

First, we enable merchants' acceptance of electronic payments by providing the supporting cardholder facing solution, which may be a standalone point of sale device, or enabling payments via cash register, gas pump, kiosk or even website.

Second, when a card is presented for payment, we route the authorization request through the payment network, which could be Visa or MasterCard, for example, to the card issuer, which would be the issuing bank. They send back an authorization message that we deliver to the merchant so that the merchant knows whether the card issuer authorizes the cardholder to complete the transaction using that particular card. Once the

secrétaire générale. Nous entendrons aussi Jeff van Duynhoven, président de Services aux commerçants TD, Sam Jawad, président de Chase Paymentech Solutions, et Jordan Cohen, président de Global Payments Canada GP.

M. Baumgartner sera le premier à prendre la parole. Comme nous en avons l'habitude, nous entendrons d'abord toutes vos déclarations, à moins qu'il y ait une grande urgence. Nous espérons que vous pourrez ensuite répondre aux questions des sénateurs.

Jim Baumgartner, président et chef de la direction, Moneris Solutions : Merci de nous avoir invités à comparaître devant le comité qui étudie le projet de loi S-201.

Comme certains d'entre vous s'en souviennent peut-être, nous avons comparu devant le comité en 2009 dans le cadre d'une étude sur l'industrie des cartes de crédit et de débit, et nous avons cru bon de revoir certaines des remarques présentées à ce moment, particulièrement parce que nous savons que le comité compte de nouveaux membres.

Moneris est une entreprise canadienne de traitement des paiements qui exerce ses activités au Canada et aux États-Unis. Moneris est une coentreprise de la Banque Royale du Canada et de la Banque de Montréal, qui emploie environ 1 800 personnes, principalement au Canada, L'entreprise, dont le siège social est situé à Toronto, compte des bureaux à Sackville, au Nouveau-Brunswick, à Montréal, à Calgary, à Vancouver de même qu'aux États-Unis.

Les réseaux de cartes de paiement du Canada figurent parmi les plus vastes, sûrs et efficaces du monde, et le marché canadien du traitement des paiements électroniques est très concurrentiel. Les commerçants peuvent accepter de nombreuses cartes et le font en raison des nombreux avantages offerts par le paiement électronique. En effet, ce mode de paiement leur permet d'éviter les coûts associés à la manipulation d'argent, à la production de rapports et au rapprochement de comptes. De plus, ce mode de choix leur permet de tirer parti du caractère définitif des paiements et de la rapidité de traitement de ceux-ci au point de vente, favorisant la satisfaction de la clientèle.

Notre rôle au sein de l'industrie du traitement des paiements électroniques semble être le moins bien compris. Par conséquent, je vous expliquerai en quoi il consiste.

D'abord, nous permettons aux commerçants d'accepter les paiements électroniques en prenant en charge la solution de traitement proposée aux titulaires de carte, soit un appareil autonome au point de vente, ou en rendant possibles les paiements à une caisse enregistreuse, une pompe à essence, un kiosque ou un site Web.

Ensuite, lorsqu'une carte est présentée pour effectuer un paiement, nous acheminons une demande d'autorisation à l'émetteur de la carte — l'institution financière ayant émis la carte — par l'intermédiaire du réseau de cartes de paiement, Visa et MasterCard, par exemple. L'émetteur renvoie un message d'autorisation que nous transmettons au commerçant pour qu'il sache si l'émetteur autorise le titulaire de la carte à effectuer la

transaction is authorized by the card issuer, the merchant finalizes the transaction with the cardholder and sends a settlement file to us, which prompts us to settle the funds into the merchant's bank account.

We also provide reporting to enable the merchant to monitor transaction activity for the purposes of operational as well as financial purposes and fraud monitoring.

Another important element of our service is exception item handling, which includes tracing of individual transactions and mediating on behalf of the merchant where a cardholder disputes a transaction.

In our role as merchant acquirer, it is critical to note that we bear the risk for merchant transactions when the merchant does not deliver the goods or the services that have been paid for in advance — for example, where a cardholder purchases an airline ticket and the airline goes out of business prior to delivering the flight — and also in the case of merchant fraud and non-compliance with payment network rules — for example, in the case of fines and costs levied as a result of a cardholder data security breech.

I hope this summary of our role in the industry will be helpful to committee members as you consider Bill S-201.

Moneris has been and continues to be an active participant in the dialogue surrounding the credit and debit card industry. We are continuously advocating to the payment networks on behalf of our merchants, and we have a strong history of advocating for public disclosure of the payment networks' fees as well as their rules. We were proactively engaged with the Department of Finance as well as other stakeholders during the development of the voluntary code of conduct for the credit and debit card industry, and we adopted the code following its issuance by the Minister of Finance. We are also an active member of the Task Force for the Payments System Review.

With respect to Bill S-201, it is our view that the Financial Consumer Agency of Canada is an appropriate body, as chosen by the minister, to oversee the code and to report to the minister on the payment networks pursuant to the Payment Card Networks Act.

OSFI's mandate relates primarily to the safety and soundness of financial institutions within Canada. There has never been an instance in the 40-plus-year history of credit card processing in Canada when the guaranteed funds promise of Visa and

transaction électronique. Une fois la transaction autorisée par l'émetteur de la carte, le commerçant termine la transaction avec le titulaire et nous envoie une demande de règlement qui autorise le dépôt des fonds correspondants dans le compte bancaire du commerçant.

Nous offrons également des outils de production de rapports qui permettent au commerçant d'effectuer le suivi des transactions, facilitant ainsi le rapprochement des comptes et le contrôle de la fraude.

La gestion des exceptions est un autre aspect important de notre service. Nous pouvons notamment effectuer des enquêtes nécessitant le suivi des transactions d'une personne à des fins de médiation au nom du commerçant si un titulaire de carte conteste une transaction.

Il importe de noter que, à titre d'acquéreur vis-à-vis des commerçants, nous assumons les risques liés aux transactions chez les commerçants au cours desquelles ces derniers ne remettent pas le produit ou ne rendent pas le service acquitté à l'avance — par exemple, lorsque le titulaire d'une carte achète un billet d'avion et que la société aérienne ferme ses portes avant que le vol n'ait lieu — et ceux liés à la fraude commise par le commerçant ou à une situation où ce dernier ne respecte pas les règles du réseau de cartes de paiement — par exemple, si des amendes sont imposées ou des coûts engagés en raison d'une atteinte à la sécurité des données propres au titulaire de la carte.

J'espère que ce résumé du rôle que nous jouons dans l'industrie aidera les membres du comité qui se pencheront sur le projet de loi S-201.

Moneris continue de jouer un rôle actif dans le dialogue entourant l'industrie du paiement par carte de crédit et de débit. Sans relâche, nous défendons les intérêts des commerçants auprès des réseaux de cartes de paiement et nous avons constamment par le passé prôné la divulgation publique des frais et règles imposés par ces derniers. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le ministère des Finances et d'autres intervenants à l'occasion de l'élaboration du Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit et l'avons adopté dès sa présentation par le ministre des Finances. Nous sommes également un membre actif du Groupe de travail sur l'examen du système de paiement.

À l'égard du projet de loi S-201, nous sommes d'avis que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada constitue un organisme qualifié, choisi par le ministre, pour encadrer le code et faire rapport au ministre au sujet des réseaux de cartes de paiement conformément à la Loi sur les réseaux de cartes de paiement.

Le mandat du Bureau du surintendant des institutions financières est surtout lié à la stabilité des institutions financières canadiennes. Jamais, en plus de 40 ans de traitement des paiements par carte de crédit au Canada, l'assurance de fonds

MasterCard has not been honoured. Therefore, we respectfully submit that the content of Bill S-201 is covered already by the powers appropriately bestowed on the FCAC.

Thank you for the opportunity to present before you today.

Sam Jawad, President, Chase Paymentech Solutions: Paymentech is a global leader in merchant acquiring. Our technology solutions allow merchants to accept electronic payments such as Interac, debit, Visa, MasterCard and American Express. It is an integral component of the electronic payments infrastructure and provides significant benefits to consumers and merchants.

[*Translation*]

Here in Canada, Paymentech commenced operations in 2002. Today we provide payment processing services for approximately 110,000 merchant locations and employ hundreds of people across Canada. Our customers range from large multi-national chains to single outlet locations and include some of Canada's most well-known and respected brands.

[*English*]

Paymentech is a proud partner with both the Canadian Federation of Independent Business and the Retail Council of Canada. As part of these partnerships, Paymentech negotiated payment processing packages directly with the CFIB and the RCC that are made available to their members. These processing packages are designed specifically to respond to the unique needs of CFIB and RCC members.

Merchants derive considerable benefits from the payments infrastructure, including, among other things, instantaneous ability to process a sale; receipt of funds, which typically happens within 24 hours; increased customer base with available credit lines; increased sales and profits; and a reduced credit underwriting cost. For consumers, electronic payments provide a convenient, reliable and secure means by which they can pay for their purchases.

The primary services that acquirers provide to merchants are rapid authorizations and settlement of transactions. When a customer presents a merchant with a payment card, Paymentech initiates the authorization of the transaction, which is completed within seconds. Paymentech then settles the transaction by providing merchants the funds owed by the consumer from the sale, typically within 24 hours.

Paymentech's industry leading technology and services allow merchants to better serve consumers with products in locations in a manner never before available to them. Online payments were introduced in the late 1990s and are now ubiquitous. Recent innovations in the last 5 to 10 years include wireless mobile terminals, which are increasingly popular in restaurants as they

suffisants donnée par Visa et MasterCard n'a-t-elle été enfreinte. Par conséquent, nous soumettons respectueusement que le contenu du projet de loi S-201 relève déjà des pouvoirs accordés de façon appropriée à l'ACFC.

Je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de m'adresser à vous aujourd'hui.

Sam Jawad, président, Chase Paymentech Solutions : Paymentech est un chef de file mondial en matière d'acquisition des commerçants. Grâce à nos solutions technologiques, les commerçants peuvent accepter des paiements électroniques par carte de débit Interac et par carte de crédit Visa, MasterCard et American Express. Cet élément de l'infrastructure de paiement électronique s'avère très avantageux pour les consommateurs et les commerçants.

[*Français*]

Paymentech est en activité au Canada depuis 2002. Nous procurons nos services à quelque 110 000 commerces et employons des centaines de personnes partout au pays. Nos clients comptent des multinationales, des petits commerces et aussi quelques marques canadiennes parmi les plus réputées.

[*Traduction*]

Paymentech est fière d'être partenaire de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et du Conseil canadien du commerce de détail. Dans le cadre de ces partenariats, Paymentech a négocié directement avec la FCEI et le CCCD des offres groupées destinées à répondre aux besoins spécifiques de leurs membres.

Les grands avantages que les commerçants retirent de cette infrastructure incluent notamment le traitement instantané des transactions; la réception des fonds, généralement dans les 24 heures; une clientèle accrue composée de détenteurs de cartes de crédit; une augmentation des ventes et des profits; et une réduction de leurs frais de souscription. Pour les consommateurs, le paiement électronique est un moyen pratique, fiable et sûr de payer des achats.

Les acquéreurs de transactions de paiement fournissent aux commerçants deux services primaires : l'autorisation et le règlement rapides des transactions. Lorsqu'un consommateur présente une carte de crédit à un commerçant, Paymentech déclenche le processus d'autorisation de la transaction, qui est close en quelques secondes. Paymentech conclut ensuite la transaction en procurant au commerçant, généralement dans les 24 heures, les fonds que lui doit le consommateur.

La technologie et les services qui font de Paymentech un meneur dans l'industrie aident les commerçants à mieux servir les consommateurs en leur procurant de nouvelles façons de payer dans des lieux là où c'était auparavant impossible. Devenu omniprésent depuis son apparition à la fin des années 1990, le paiement en ligne a été rehaussé ces cinq à dix dernières années de

allow the server to take the terminal directly to the table for completion of the transaction; and unattended kiosks, such as those in movie theatres that allow consumers to purchase tickets without queuing at a service desk. As well, you might see Paymentech's equipment and contactless readers when you purchase your morning coffee.

In addition, Paymentech provides merchants with clear and transparent reporting. Merchants receive monthly statements that set out the number and volume of transactions and the effective merchant discount rate. Merchants may also utilize Paymentech's detailed online reporting 24 hours a day, 365 days per year. Merchants benefit from tremendous competition in the acquiring market. At least nine major acquirers and numerous independent sales organizations are active in the Canadian market and compete aggressively for prospective customers.

Bill S-201 would mandate OSFI to monitor and make recommendations to the Minister of Finance regarding the use of debit and credit cards in Canada. In June 2009, this committee issued a report following a substantial review of the credit and debit systems in Canada. Since the report, three noteworthy developments have taken place. First is the introduction of a voluntary code of conduct for the debit and credit card industry, which in its short existence has provided benefits and remedies not previously available to merchants. Second is the passage of the Payment Card Networks Act, which gives the minister powers to regulate the payment card networks. Third is the creation of the Task Force for the Payments System Review, which will issue a comprehensive report by the end of this year.

With all of these developments, in particular the adoption of the Code of Conduct, Paymentech believes that the provisions of Bill S-201 are not necessary and would result in an additional burden on all participants in the system with no discernible benefits for consumers and merchants.

Thank you for the opportunity to appear; I am happy to take your questions.

Jeff van Duynhoven, President, TD Merchant Services: I appreciate the opportunity to appear before the committee today on behalf of TD Merchant Services. TD Merchant Services is a business unit of TD Bank Group and has been established and trusted in the payment solutions industry for over 30 years.

As some of you may recall, I appeared before you in 2009 as part of the committee's study on credit and debit card payment systems. Today, I hope to build on my previous testimony to help inform your consideration of Bill S-201.

certaines innovations, dont les terminaux portatifs sans fil, qui connaissent une popularité grandissante dans les restaurants et que les serveurs apportent aux tables; des bornes, comme celles des cinémas, qui permettent aux consommateurs d'acheter des billets sans faire la file à un comptoir; l'équipement de Paymentech, dont nos lecteurs sans contact, que vous avez peut-être vus le matin, quand vous allez acheter votre café.

Paymentech offre également aux commerçants des rapports transparents. Chaque mois, les commerçants reçoivent un relevé qui affiche le volume de transactions, ainsi que le taux d'escompte du commerçant. Nous donnons aussi aux commerçants l'accès à des rapports en temps réel 24 heures par jour, 365 jours par année. Les commerçants peuvent tirer parti de la grande concurrence qui s'exerce dans le marché de l'acquisition des commerçants. Au Canada, on dénombre au moins neuf grands acquéreurs et plusieurs fournisseurs indépendants de services de paiement qui se livrent une lutte féroce.

Le projet de loi S-201 chargerait le BSIF d'exercer un contrôle sur l'utilisation des cartes de débit et de crédit au Canada, puis d'émettre des recommandations au ministre des Finances. En juin 2009, votre comité a produit un rapport à la suite d'une revue importante du système de crédit et de débit canadien. Depuis, i1 y a eu trois avancées dignes d'attention et répondant aux préoccupations du comité. Premièrement, l'instauration d'un code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit qui, en peu de temps, a procuré aux commerçants des avantages et des solutions jusqu'alors indisponibles. Deuxièmement, la proclamation de la Loi sur les réseaux de cartes de paiement, qui donne au ministre des Finances le pouvoir de réglementer les réseaux de cartes de paiement. Troisièmement, la création d'un groupe de travail qui présentera un rapport complet d'ici la fin de la présente année.

Face à tous ces développements, particulièrement l'adoption du code de conduite, Paymentech croit que les dispositions du projet de loi S-201 sont inutiles et qu'elles ne feraient qu'entraver davantage les acteurs des réseaux de paiement sans apporter quoi que ce soit aux commerçants et aux consommateurs.

Je vous remercie de m'avoir permis de me présenter devant vous. Je serai heureux de répondre à vos questions.

Jeff van Duynhoven, président, Services aux commerçants TD : Je suis reconnaissant de pouvoir, aujourd'hui, m'adresser encore une fois à vous au nom de Services aux commerçants TD, une unité fonctionnelle du Groupe Banque TD qui est établie dans le secteur des solutions de paiement depuis plus de 30 ans et qui jouit d'une grande renommée.

Comme certains d'entre vous s'en souviendront, je me suis présenté devant vous en 2009, dans le cadre d'une étude du comité sur le système de paiement par cartes de crédit et de débit au Canada. Je suis heureux d'être de retour et j'espère aujourd'hui approfondir les idées abordées au moment de ma dernière allocution, afin de vous éclairer dans vos délibérations relatives au projet de loi S-201.

Card payment systems are a complex topic. I am happy to do what I can to help explain our role as a merchant acquirer within that system. Card payment systems typically involve four participants: cardholders, merchants, card issuers and acquirers. For this reason, the card payment system is referred to at times as a four-party system. In the simplest sense, as an acquirer, we provide our merchant customers with point of sale devices — the hardware that sits on the counter in the store — and we process payments on behalf of the retailer. We enable merchants to accept credit and debit card transactions for their goods and services.

Consumers want choice and flexibility in deciding how to pay for goods and services. Merchants accept debit and credit cards because it is a simple and efficient means to transact for both merchants and cardholders. Some products and services available to cardholders would either not exist in the absence of payment cards or would involve significantly higher transaction costs. Consider renting a car or purchasing concert tickets over the Internet as an example.

We have seen non-traditional merchants, such as many utility companies, move to the acceptance of credit cards, despite the availability of efficient alternate payment methods, such as electronic bill payments or pre-authorized payments from a customer's chequing account. They are accepting credit card payments because their customers want this convenience, and they see value in offering choices to their clients.

Major merchant acquirers or payment processors, including TD Merchant Services, provide a similar set of payment capabilities. TD competes daily with other acquirers on many attributes, including price, service, system capabilities, reliability and transparency. TD is the only Canadian bank that directly operates a merchant acquiring business. We believe the acquiring business is a relationship business, and we appreciate having a direct relationship with retailers and business owners across Canada. To give you a sense of that relationship, approximately nine out of ten of our merchant customers have a broader banking relationship with TD Bank.

This committee has heard testimony to date regarding pricing fairness and transparency. These issues get to the heart of the establishment of the *Code of Conduct for the Credit and Debit Card Industry in Canada* introduced last spring, which we lobbied for and embrace. The code is consistent with TD Merchant Services' long-standing practice of communicating openly and transparently with our customers. The code has clarified

Le système de paiement par carte est complexe. Je vais donc essayer de vous expliquer la nature de notre rôle, au sein de ce système, en tant qu'entreprise de traitement de paiement. Le système de paiement par carte fait généralement intervenir quatre participants : le titulaire de carte, le commerçant, l'émetteur de cartes et l'acquéreur. Voilà pourquoi il est parfois appelé le système quadripartite. En résumé, en tant qu'acquéreur, nous fournissons aux clients les dispositifs de paiement au point de vente, c'est-à-dire les terminaux qu'on voit sur le comptoir des magasins, et nous traitons les paiements pour le compte des commerçants. En d'autres mots, nous leur fournissons les moyens d'accepter des paiements par cartes de crédit et de débit en contrepartie de leurs produits et services.

Les consommateurs désirent avoir du choix et de la souplesse quant au mode de paiement des produits et des services qu'ils se procurent. Pour leur part, les commerçants acceptent les paiements par cartes de crédit et de débit parce qu'il s'agit d'un moyen simple et efficace de faire des affaires avec les titulaires de cartes. Par ailleurs, certains produits et services offerts aux titulaires de cartes n'existeraient sans doute pas en l'absence de cartes de paiement ou alors exigeraient des coûts d'opération considérablement plus élevés. Pensons, par exemple, à la location d'une voiture ou à l'achat de billets de spectacle par Internet.

Nous remarquons en outre que de plus en plus de commerçants non traditionnels, comme les entreprises de services publics, acceptent les paiements par cartes de crédit, malgré la disponibilité d'autres méthodes de paiement, comme le paiement de factures par voie électronique ou les paiements préautorisés tirés directement du compte-chèques du client. S'ils acceptent les paiements par carte de crédit, c'est, d'une part, parce que leurs clients souhaitent bénéficier de cette possibilité et, d'autre part, parce qu'ils considèrent qu'il est important d'offrir de tels choix à leur clientèle.

Les principales entreprises de traitement de paiement, c'est-à-dire Services aux commerçants TD, Moneris, Global Payments, Chase Paymentech et Desjardins, offrent sensiblement les mêmes fonctions aux commerçants. La TD fait concurrence à ces autres acquéreurs sur une base quotidienne, notamment sur le plan du prix, du service, des capacités du système, de la fiabilité et de la transparence. La TD est actuellement la seule banque canadienne qui exploite directement une entreprise de traitement de paiement. Nous croyons que le traitement de paiement est une activité basée sur les relations et nous trouvons important d'avoir une relation directe et étroite avec les détaillants et les propriétaires d'entreprise canadiens. Pour vous donner une idée de l'aspect relationnel de ce secteur d'activité, environ 90 p. 100 de nos clients font également affaire avec le Groupe Banque TD.

Le comité a entendu à ce jour des témoignages quant à l'équité des prix et à la transparence. Ces questions étaient au cœur même de la mise en place du *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit* qui a été présenté le printemps dernier et que nous avons soutenu et continuons à soutenir activement. Les dispositions du code cadrent avec la philosophie adoptée depuis longtemps par Services aux

expectations for all stakeholders across the payments system. It is still early days, but we think it is working as a tool for increased transparency and accountability.

We agree with Finance Canada, the Financial Consumer Agency of Canada, OSFI and other witnesses who have appeared before this committee that the code of conduct addresses the core challenges raised by Bill S-201. Additionally, we note that the Task Force for the Payments System Review is studying the entire payment market and will bring forth recommendations later this year. We look forward to receiving these recommendations. It is clear that public policy debate is not over, and TD is engaged actively in that process.

I am aware that some organizations have complained about a lack of transparency in the payment system. From my perspective, I can say that we work hard to communicate clearly with our customers. Based on feedback that we have received, we are doing a good job. For instance, when notifying our customers about changes to the costs associated with their services, it has been our practice to use plain language and to provide clear examples to help our customers calculate the impact a change might have on their business. Beyond communicating price adjustments, we take steps to keep customers informed when they open their statements each month. TD Merchant Services statements are written in plain language so that our customers understand the fees they pay for the services they receive. We clearly identify the type of card used — for example, an infinite card or a commercial card — in English and not via the use of codes or other more obscure terminology — such as "unqualified," "nearqualified" or "mid-qualified," — that does not mean much to merchants. The code has challenged us and helped to focus our efforts. We will continue to improve our customers' experiences with us and to communicate with our clients in a fair and transparent manner because it is the right thing to do and it makes good business sense.

Thank you, Mr. Chair. I would be pleased to answer questions.

Jordan Cohen, President, Global Payments Canada GP: On behalf of Global Payments Canada GP, I thank you for the opportunity to provide some context and to answer your questions about the Canadian credit and debit card industry.

Global Payments Canada is a leading Canadian payments processor. We facilitate electronic transactions for our merchant clients, providing them with swift payment for goods and services. We employ over 400 people in Canada in offices across the country. When a merchant chooses to accept payment cards, they do so because of the significant value that is derived from electronic payments. For our merchant clients, these benefits

commerçants TD, qui consiste à faire preuve d'ouverture et de transparence dans nos communications avec nos clients. Le code a permis de clarifier les attentes de toutes les parties prenantes du système de paiement. Bien que sa mise en place soit assez récente, nous estimons qu'il s'agit d'un bon outil et qu'il favorise une transparence et une responsabilité accrues.

Comme le ministère des Finances du Canada, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, le BSIF et d'autres intervenants qui se sont adressés à vous, nous sommes d'avis que le code de conduite répond aux questions essentielles soulevées dans le projet de loi S-201. En outre, le Groupe de travail sur l'examen du système de paiement, qui a pour mandat d'étudier le marché des services de paiement dans son ensemble, doit formuler ses recommandations plus tard cette année, et nous sommes impatients de connaître ses conclusions. II ne fait aucun doute que le débat public sur ces questions n'est pas terminé. À la TD, nous y participons activement.

Je suis conscient que certains se sont plaints du manque de transparence du système de paiement. Je peux affirmer qu'à la TD, nous ne ménageons pas nos efforts pour communiquer de façon claire avec nos clients. Et, selon les commentaires que nous avons reçus au cours des six à huit derniers mois, j'estime que nous nous acquittons bien de notre tâche. Par exemple, lorsque nous avisons nos clients que les frais liés à leurs services seront modifiés, nous le faisons en termes simples et donnons des exemples concrets pour les aider à évaluer l'incidence possible du changement. En plus d'être informés sur les rajustements de frais, nos clients reçoivent également de l'information sur leur relevé tous les mois. Les relevés de Services aux commerçants TD sont rédigés en termes courants afin que nos clients comprennent les frais qu'ils doivent payer et les services qu'ils reçoivent en contrepartie. Nous indiquons clairement, notamment, le type de carte utilisé, par exemple carte Infinite ou carte commerciale, en utilisant des mots clairs et non des codes ou des termes obscurs, comme « unqualified », « mid-qualified » ou « near-qualified », qui ne veulent pas dire grand-chose pour nos commerçants. Le code nous a obligés à revoir nos pratiques et nous a aidés à mieux cibler nos efforts. Nous nous efforcerons de continuer à améliorer l'expérience de nos clients et à communiquer avec eux de manière équitable et transparente. Non seulement parce que c'est la bonne chose à faire, mais également parce que c'est une bonne pratique d'affaires.

Je vous remercie, monsieur le président. Je serai heureux de répondre à vos questions.

Jordan Cohen, président, Global Payments Canada GP : Au nom de Global Payments Canada GP, je vous remercie de nous donner la possibilité de situer le contexte et de répondre à vos questions concernant l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit.

Global Payments Canada est un chef de file des services de traitement de paiement. Nous facilitons les transactions électroniques pour nos commerçants clients, en payant rapidement les biens et services. Nous employons plus de 400 personnes au Canada, dans des bureaux situés dans toutes les régions du pays. Lorsqu'un commerçant choisit d'accepter des cartes de paiement, il le fait à cause de la grande valeur qui découle des paiements

include enabling convenient payment options for their customers; receiving swift payment for the gross value of purchases within one to two business days; ensuring that all supporting infrastructure and processes are always up to date, secure and compliant, such as supporting EMV chip and pin technology, PCI standards; providing reporting and fraud monitoring; managing charge-backs and other risk factors; and maintaining 24-7 customer support.

Global Payments is committed to our role as partner and advocate for merchant clients. We acknowledge the concerns raised about our industry and recognize that improvements can be made to address these issues. We are pleased to see the release of the code of conduct by the Minister of Finance because we support the code's goals of ensuring transparency, flexibility and choice for Canadian merchants. To that end, we are implementing changes to our processes and specifically to our merchant statements that are consistent with these objectives.

Our February month-end statements will reflect these changes and include a summary of the effective merchant discount rate by card type. We will continue to be an active participant in discussions and consultations related to the Canadian payments industry and the code of conduct specifically.

Thank you for inviting me here today and for the opportunity to provide some context and clarity on our industry.

The Chair: Mr. Cohen, for my edification, near the end of your remarks, you said: " . . . merchant discount rate by card type." In plainer English, does that mean how much it costs the merchant?

Mr. Cohen: Yes, it refers to the specific type of card.

The Chair: For example, card A might cost the merchant $1 and card B might cost 50 cents?

Mr. Cohen: Correct.

Senator Greene: Somebody goes to a store and makes a decision to use either a debit card or a credit card. When they use a debit card, Interac charges a flat fee. My understanding is that when they use a credit card, a percentage is charged. Is that right?

Mr. van Duynhoven: I am happy to answer that. Our organizations charge the fees to the merchants. I will speak for TD Merchant Services. We charge a flat fee. It is a flat fee in cents for each debit transaction.

Senator Greene: What do you charge for a credit card transaction?

électroniques. Pour nos commerçants clients, ces avantages comprennent offrir des options de paiement commodes à leurs clients; recevoir un paiement rapide pour la valeur brute des achats dans un délai d'un ou deux jours ouvrables; s'assurer que l'infrastructure et les processus connexes sont toujours à jour, sûrs et conformes, notamment la technologie de la norme EMV pour carte à puce/NIP, les normes PCI; surveiller et signaler les fraudes; gérer les rétrofacturations et d'autres facteurs de risque; et fournir un soutien à la clientèle en tout temps.

Global Payments est déterminée à jouer son rôle de partenaire des commerçants clients et de défenseur de leurs intérêts. Nous reconnaissons les préoccupations soulevées à propos de notre industrie et sous sommes conscients que des améliorations peuvent être apportées pour corriger les problèmes. Nous sommes heureux que le ministre des Finances ait publié le code de conduite, parce que nous appuyons les buts visés, soit assurer la transparence, la souplesse et le choix des commerçants canadiens. À cette fin, nous sommes en train de modifier nos processus et plus particulièrement nos relevés aux commerçants, afin qu'ils soient conformes à ces objectifs.

Nos relevés de février refléteront ces changements et comprendront un résumé du taux d'escompte du commerçant effectif, selon le type de carte. Nous continuerons de participer activement aux discussions et aux consultations concernant l'industrie canadienne des paiements, et le code de conduite en particulier.

Merci de m'avoir invité aujourd'hui et de m'avoir permis de situer le contexte et de donner des éclaircissements sur notre industrie.

Le président : Monsieur Cohen, pour mon édification personnelle, vers la fin de votre déclaration, vous avez parlé de « taux d'escompte du commerçant, selon le type de carte ». En termes simples, cela veut dire le coût pour le commerçant?

M. Cohen : Oui, selon le type de carte.

Le président : Par exemple, la carte A peut coûter 1 $ au commerçant et la carte B peut coûter 50 cents?

M. Cohen : Exactement.

Le sénateur Greene : Quelqu'un entre dans un magasin et décide d'utiliser sa carte de débit ou de crédit. Avec une carte de débit, Interac exige des frais fixes. Si je comprends bien, quand on utilise une carte de crédit, un pourcentage est exigé, n'est-ce pas?

M. van Duynhoven : Je répondrai avec plaisir à cette question. Nos organisations font payer des frais aux commerçants. Je parlerai des Services aux commerçants TD. Nous exigeons des frais fixes. Il s'agit d'un montant fixe en cents, pour chaque opération de débit.

Le sénateur Greene : Combien demandez-vous pour une transaction par carte de crédit?

Mr. van Duynhoven: There is a percentage fee. There are many different methods of charging. Typically, it is a merchant discount rate, which is a quoted rate, for those transactions.

The Chair: If I may intervene, is that the same for everybody? Is anybody different? It is a flat fee for debit and a percentage fee for credit.

Mr. Jawad: Yes.

Senator Greene: Can you explain the differences between debit and credit cards that require you to charge a percentage on the credit card?

Mr. Baumgartner: I am happy to try to answer that. Others may feel free to chip in. There are a number of differences. It is a great question because it is a confusing dynamic. The credit card networks, Visa and MasterCard, charge each of us a certain percentage. It could be 1.5 per cent or something different. It depends on the type of card that is used.

Interac does not have that same structure. The Interac fee is basically a small fee that covers the running of Interac.

In the case of the card brands, Visa and MasterCard specifically, the fee that I mentioned is typically 1.5 per cent or 1.75 per cent. The fee is called interchange. That interchange, which makes up the vast majority of our fees to our customers, goes to the issuing bank. Visa and MasterCard do not keep that fee. They charge an assessment fee on top of the interchange assessed to us, and that runs their infrastructure.

There are a couple of components to the fee charges that we get from Visa and MasterCard. With Interac, it is a very small assessment fee today.

Senator Greene: So that I might understand, is a percentage fee charged by the card companies to you?

Mr. Baumgartner: Yes.

Senator Greene: Is the assessment fee a percentage?

Mr. Baumgartner: It is a percentage fee as well with Visa and MasterCard. That is right.

Senator Greene: It is probably not a fair question to ask, but why do they charge percentage fees as opposed to flat fees?

Mr. Baumgartner: I am not sure how they establish that. In some respects, it helps on smaller transactions, such as a cup of coffee, as Mr. Jawad mentioned. Obviously, that ends up being a smaller per-item fee; but it hurts customers with larger ticket items. For example, when you buy an airline ticket, it is added to the cost. I am not sure how they set their pricing dynamic. It is applied consistently to all of us.

The Interac fee tends to be in the form of cents as opposed to a per-item fee. I suppose that could change as well.

M. van Duynhoven : Il y a des frais en pourcentage. Il y a de nombreuses façons de facturer. Habituellement, c'est un taux d'escompte du commerçant, un taux déjà établi, pour ce type de transactions.

Le président : Si je peux intervenir, est-ce la même chose pour tout le monde? Y a-t-il des différences? C'est un montant fixe pour le débit et un pourcentage pour le crédit.

M. Jawad : Oui.

Le sénateur Greene : Pouvez-vous expliquer les différences entre les cartes de débit et les cartes de crédit qui vous obligent à exiger un pourcentage sur les cartes de crédit?

M. Baumgartner : Je répondrai avec plaisir à cette question. Les autres peuvent y répondre aussi s'ils le veulent. Il y a quelques différences. C'est une excellente question, parce que la dynamique est déroutante. Les réseaux de carte de crédit, Visa et MasterCard, exigent de chacun de nous un certain pourcentage. Le taux peut être 1,5 p. 100 ou autre chose. Tout dépend de la carte utilisée.

Interac n'a pas la même structure. Les frais Interac sont essentiellement des frais minimes qui couvrent l'exploitation d'Interac.

Dans le cas des associations de cartes, Visa et MasterCard pour être plus précis, les frais que j'ai évoqués sont habituellement de 1,5 p. 100 ou 1,75 p. 100. Ce sont les frais d'interchange. Cet interchange, qui représente la plus grande partie des frais que nous exigeons de nos clients, vont à la banque émettrice. Visa et MasterCard ne gardent pas ces frais. Ils exigent des frais d'évaluation en plus des frais d'interchange, pour faire fonctionner leur infrastructure.

Il y a quelques éléments des frais que nous recevons de Visa et MasterCard. Avec Interac, les frais d'évaluation sont actuellement très bas.

Le sénateur Greene : Si je comprends bien, les émetteurs de cartes de crédit vous imposent des frais en pourcentage?

M. Baumgartner : Oui.

Le sénateur Greene : Les frais d'évaluation sont un pourcentage?

M. Baumgartner : C'est aussi un pourcentage pour Visa et MasterCard. C'est exact.

Le sénateur Greene : Ce n'est probablement pas juste de vous poser la question, mais pourquoi imposent-ils des frais en pourcentage plutôt que des frais fixes?

M. Baumgartner : Je ne sais pas trop comment ils établissent les frais. À certains égards, c'est mieux pour les petites transactions, comme la tasse de café qu'a mentionnée M. Jawad. Évidemment, cela donne des frais moins élevés par article, mais les consommateurs sont pénalisés sur les gros achats. Par exemple, quand vous achetez un billet d'avion, les frais s'ajoutent au coût. Je ne sais pas trop comment ils établissent leur dynamique de prix. Les frais s'appliquent systématiquement à nous tous.

Les frais Interac ont tendance à être un montant fixe plutôt que des frais par article. Je suppose que cela aussi pourrait changer.

Senator Harb: You have probably read some of the testimony from merchants who appeared before the committee. You realize that you do not have a lot of happy campers out there. Almost universally they have one complaint or another, depending on which sector we are dealing with. The fact that you came before the committee is commendable; and we thank you for that.

Is the equipment at a merchant's facility owned by you or by the merchant?

Mr. Baumgartner: It varies by customer. Some choose to own and some choose to rent from us, depending on their capital needs.

Senator Harb: You charge them a fee for processing the payment. From time to time, you mandate them to do some electronic upgrades to software, et cetera. Some merchants complained about that and said that they should not bear those costs. They think that you should take responsibility for sharing that cost. Have you heard that complaint from your merchants? If yes, what was your reaction?

Mr. Baumgartner: Probably the biggest upgrade that we have done as an industry over the last four years has been EMV, which involves a chip in credit cards. When a credit card has a chip, the machine will prompt the payor to enter a PIN instead of signing the transaction receipt.

My competitors and I were required to upgrade our infrastructure to handle those transactions and move Canada toward the rest of the world, with the exception of the United States and a few other countries that are not embracing the chip and PIN technology. That was an expensive infrastructure upgrade for all of us. For merchants who rent their terminals, the entire cost of that change was borne by us. We would not have charged a fee. Others companies may do it differently, and I cannot speak for them. Merchants who purchased their devices and chose to upgrade, although some have not done so, would have to pay for the upgrade to their devices to accommodate the chip and PIN technology. Some merchants who own devices have elected to rent from us because of that capital cost, including some larger merchants. It is a cost-of-capital decision that the merchant has to make. The majority of smaller merchants would have had devices replaced for free.

The Chair: If anybody has a different practice, we would like to know about it.

Mr. Jawad: Our practice is similar. We found that our single largest capital investment has been bringing the industry to the EMV standard and the chip standard. The Canadian dynamic around relationships with merchants is driven by rental arrangements. That helped merchants as it relates specifically to migrating from a non-chip terminal to a chip terminal. That benefitted the merchant community. Perhaps larger organizations had purchased equipment in the past and were required to make a

Le sénateur Harb : Vous avez probablement lu certains des témoignages des commerçants qui ont comparu devant le comité. Vous réalisez qu'il n'y a pas grand monde au septième ciel. Ils se plaignent presque tous d'une chose ou d'une autre, selon le secteur. Le fait que vous témoignez devant le comité est louable, et nous vous en remercions.

L'équipement chez le commerçant vous appartient-il ou appartient-il au commerçant?

M. Baumgartner : Cela varie. Certains clients choisissent d'être propriétaire du matériel, d'autres préfèrent nous le louer, selon leurs besoins en capital.

Le sénateur Harb : Vous exigez des frais pour traiter le paiement. De temps en temps, vous les obligez à mettre à niveau les logiciels ou le matériel, par exemple. Des commerçants s'en sont plaint et ont affirmé qu'ils ne devraient pas assumer ces coûts. Ils pensent que vous devriez partager les coûts. Avez-vous entendu cette récrimination de vos commerçants? Si oui, quelle a été votre réaction?

M. Baumgartner : La plus grosse mise à niveau que nous avons effectuée dans notre industrie depuis quatre ans a probablement été la norme EMV, qui ajoute une puce dans les cartes de crédit. Quand une carte de crédit est munie d'une puce, la machine demande au payeur d'entrer un NIP au lieu de signer le reçu de la transaction.

Mes concurrents et moi-même avons dû mettre à niveau notre infrastructure pour pouvoir traiter ces transactions et rapprocher le Canada de ce qui se fait ailleurs dans le monde, sauf aux États-Unis et dans quelques autres pays qui n'ont pas adopté la technologie puce/NIP. C'était une mise à niveau de l'infrastructure qui nous a tous coûté cher. Dans le cas des commerçants qui louent les terminaux, nous avons assumé entièrement le coût de ce changement. Nous n'avons pas exigé de frais. D'autres entreprises peuvent agir autrement et je ne peux pas parler en leur nom. Les commerçants qui avaient acheté leurs appareils et qui ont choisi de les mettre à niveau — parce que certains ont choisi de ne pas le faire — ont dû payer pour la mise à niveau de leurs appareils afin qu'ils puissent accepter la technologie puce/NIP. Certains commerçants qui possédaient leurs appareils ont choisi de louer les nôtres, à cause du coût en immobilisation, y compris certains gros commerçants. C'est une décision liée au coût en immobilisations que doit prendre le commerçant. La plupart des petits commerçants ont fait remplacer leurs appareils gratuitement.

Le président : Si quelqu'un agit autrement, nous aimerions le savoir.

M. Jawad : C'est semblable chez nous. Nous avons constaté que notre plus important investissement en immobilisations a été effectué lorsque l'industrie s'est mise à la norme de la carte à puce EMV. La dynamique canadienne des relations avec les commerçants dépend des mécanismes de location. Cela a aidé les commerçants lorsqu'il a fallu migrer d'un terminal sans puce à un terminal pour carte à puce. Les commerçants en ont profité. Les grandes organisations avaient peut-être acheté le matériel par

capital injection. They had four or five years to get to the mandate. By that time, they needed to replace equipment. From our perspective, that was the biggest capital cost.

Mr. Cohen: To be clear, the mandate you asked about was made by the card networks. We were on the receiving end of that mandate. I would imagine that around this table alone, the requirement was in excess of hundreds of millions of dollars on infrastructure and terminal upgrades to comply with those mandates. The mandates were originated for the EMV chip by the credit card networks.

Senator Harb: Should they bear some of that cost?

Mr. Baumgartner: Certainly, we would be open to that. It is a great question. The industry in Canada has benefitted from it. I ran some numbers for our merchants. We compared merchants within the same industry that had chip terminals with those that did not have them. We wanted to keep it fair because we sort them by industry. We noticed that the number of disputes and charge-backs, as we say in the industry, were down by more than a factor of two with those that have the EMV infrastructure. Fewer people are saying, "That was not me." When you enter a PIN, we know it is you. We have fewer disputes and less fraud.

As fraud in the system decreases, it benefits everyone, including and especially the merchants because they are the ones who have to train their people to use them. Hopefully it will benefit them in the long run.

Senator Harb: You have all adopted the voluntary code of conduct, right? Has anyone not adopted it yet?

Would there be any problem if, for example, this voluntary code of conduct were to become mandatory? Then the merchant's mind would be put at ease, that everyone is following the same rules. Competition is great, and you have provided us with your views, which is great. You have given us the opportunity to choose where we want to go.

Would you be opposed to the idea that the code of conduct should be mandatory?

Mr. van Duynhoven: I will answer that. Many different codes already exist. As an example, a debit card code of conduct that protects cardholders has been long-standing. Other examples of codes of conduct exist and have worked. The minister was fairly clear when the code of conduct was first issued in saying it was voluntary, but if the industry chooses not to follow those practices, the minister has the ability, with the Payment Card Networks Act, to make those particular changes mandatory.

Given the industry's working history with things like the debit card code of conduct, I certainly think that it is premature to consider anything mandatory. As I said in my opening remarks, it

le passé et ont dû investir du capital. Elles avaient quatre ou cinq ans pour se mettre à niveau. Quand le moment est arrivé, il fallait remplacer le matériel. Pour nous, c'était le plus important coût en immobilisations.

M. Cohen : Certes, le mandat dont il est question a été établi par les réseaux de cartes. Nous étions du côté de ceux qui recevaient. J'imagine que, simplement pour ceux qui sont autour de cette table, l'exigence a représenté des centaines de millions de dollars de dépenses en mise à niveau des infrastructures et des terminaux pour se conformer à ces mandats. Le mandat pour la norme de la carte à puce EMV a été établi par les réseaux des cartes de crédit.

Le sénateur Harb : Devraient-ils assumer une partie de ce coût?

M. Baumgartner : Certainement, nous serions ouverts à cette possibilité. C'est une excellente question. L'industrie au Canada en a profité. J'ai fait quelques calculs pour nos commerçants. Nous avons comparé les commerçants de la même industrie qui avaient des terminaux à puce avec ceux qui n'en avaient pas. Nous voulions que ce soit équitable, parce que nous les classons par industrie. Nous avons remarqué que le nombre de contestations et de rétrofacturations, par industrie, avaient baissé de plus de deux fois chez ceux qui ont l'infrastructure EMV. Moins de gens peuvent prétendre que l'achat a été effectué par quelqu'un d'autre. Quand vous entrez votre NIP, nous savons que c'est vous. Nous avons moins de contestations et moins de fraude.

À mesure que la fraude dans le système diminue, tout le monde en profite, y compris et surtout les commerçants, parce que ce sont eux qui doivent former leur personnel pour utiliser les appareils. Nous espérons qu'ils en profiteront à long terme.

Le sénateur Harb : Vous avez tous adopté le code de conduite volontaire, n'est-ce pas? Est-ce que quelqu'un ne l'a pas encore adopté?

Y aurait-il un problème si, par exemple, le code de conduite volontaire devenait obligatoire? Les commerçants seraient alors assurés que tout le monde suit les mêmes règles. La concurrence est formidable, et vous nous avez donné votre point de vue, ce qui est excellent. Vous nous avez donné la possibilité de choisir où nous voulons aller.

Seriez-vous opposés à ce que le code de conduite soit obligatoire?

M. van Duynhoven : Je répondrai à cette question. Il existe déjà de nombreux codes différents. Par exemple, il existe depuis longtemps un code de conduite sur les cartes de débit qui protège les titulaires de cartes. Il existe d'autres exemples de code de conduite qui ont fonctionné. Le ministre a été assez clair quand le code de conduite a été publié lorsqu'il a affirmé que c'était un code volontaire, mais que si l'industrie choisissait de ne pas le suivre, il pourrait, conformément à la Loi sur les réseaux de cartes de paiement, rendre ces changements obligatoires.

Étant donné les antécédents de l'industrie avec des mécanismes comme le code de conduite sur les cartes de débit, je suis convaincu qu'il est prématuré d'envisager un code obligatoire.

is early days but it seems to be working and to be affecting the changes. A further change at this point in time would not be necessary.

Mr. Baumgartner: The Minister of Finance has established the Task Force for the Payments System Review, which I sit on. It makes sense to wait until the task force recommendations come through.

At the end of the day, if the present voluntary code of conduct, in its current form, were made mandatory, I think as a practical matter, it would not have an impact on any of the organizations here. If it gave more confidence to the merchant community, and ultimately Canadian payments systems, we certainly would not be opposed to it.

Mr. Jawad: On the comment made earlier about the code having worked, it has been proven to work. The code process and core mechanics came into play and resolved two complaints that were launched. In that regard, we think it is working.

Mr. Cohen: I simply agree with Mr. Baumgartner's comments that the code is being, at this point, accepted as mandatory and that, while we should wait and see what the payments task force brings forward, if the voluntary element were dropped and brought more confidence to the industry that would be a good thing for the industry. We are certainly treating the code as mandatory.

The Chair: I understood you to say you had no choice in terms of the new chip technology and so you had to invest. Do the merchants have a choice when you go to them and say, "We have this wonderful new machine that you can take to the table of your restaurant, there is no signing, it is easy, but it will cost you X"? If I were a restaurant, could I say to you, "That is a good idea, but I cannot afford it right now and I am happy with the present system"?

Mr. Jawad: In our experience, our actions to provide them with new technology that is more secure and reliable was welcomed. There was no change in the price, relative to the cost of the terminal. In fact, if we look historically at the cost of the equipment, I would suggest it has come down over the years. It is a highly competitive market, and that aspect of our business is highly sensitive.

I would suggest that merchants certainly benefited from new equipment, more secure and new technology, and I suggest that the price was lower.

Fern Glowinsky, Senior Vice-President, General Counsel and Corporate Secretary, Moneris Solutions: Another point to add is that there is also a liability shift with chip, so merchants are benefiting from having a chip terminal. In the event they have a transaction where someone says "It was not me," and they do not have the chip technology in their merchant location, they will ultimately bear that liability, which historically has lain with the issuers.

Comme je l'ai dit dans ma déclaration, le code a été mis en place récemment, mais il semble fonctionner et il provoque les changements. Il n'est pas nécessaire d'aller plus loin maintenant.

M. Baumgartner : Le ministre des Finances a établi le Groupe de travail sur l'examen du système de paiement, dont je fais partie. Il est logique d'attendre jusqu'à ce que le groupe de travail ait fait ses recommandations

En fin de compte, si le code de conduite volontaire actuel devenait obligatoire dans sa forme actuelle, je pense qu'il n'y aurait pas d'incidence concrète sur les organisations ici présentes. S'il renforçait la confiance des commerçants et la confiance dans le système canadien de paiements, nous ne nous y opposerions certainement pas.

M. Jawad : En ce qui concerne la remarque sur le fonctionnement du code, le code a démontré qu'il fonctionne. Le processus et la mécanique fondamentale du code sont entrés en jeu et ont réglé deux plaintes qui avaient été déposées. À cet égard, nous pensons qu'il fonctionne.

M. Cohen : Je suis tout à fait d'accord avec M. Baumgartner que le code est accepté actuellement comme s'il était obligatoire et que, même si nous devrions attendre de voir ce que proposera le groupe de travail sur le système de paiement, si l'élément volontaire était abandonné et que cela renforçait la confiance dans l'industrie, ce serait une bonne chose pour l'industrie. Nous traitons certainement le code comme s'il était obligatoire.

Le président : J'ai cru vous entendre dire que vous n'aviez pas le choix en ce qui concerne la nouvelle technologie à puce et que vous deviez investir. Les commerçants ont-ils le choix lorsque vous leur dites que vous avez cette merveilleuse nouvelle machine qu'on peut apporter à la table du restaurant, qu'il n'y a rien à signer, que c'est facile, mais que cela coûtera tant? Si j'étais restaurateur, je vous répondrais que c'est une bonne idée, mais que je ne peux pas me le permettre maintenant et que le système actuel me convient très bien.

M. Jawad : Nous avons constaté que nos mesures visant à leur offrir une nouvelle technologie plus sûre et plus fiable ont été bien accueillies. Il n'y a pas eu de changement de prix, par rapport au coût du terminal. De fait, si nous regardons l'évolution du coût du matériel, je dirais que ce coût a baissé au fil des années. Le marché est très concurrentiel et cet aspect de nos activités est très sensible au prix.

Je dirais que les commerçants ont certainement profité du nouveau matériel, plus sûr, et de la nouvelle technologie, et j'ajouterais que le prix est plus bas.

Fern Glowinsky, vice-présidente principale, avocate et secrétaire générale, Moneris Solutions : Il faut aussi ajouter qu'il y a un transfert de responsabilité avec la puce, de sorte que les commerçants ont avantage à avoir un terminal à puce. En cas de transaction contestée, lorsque le commerçant n'a pas la technologie à puce, il doit assumer cette responsabilité qui était auparavant assumée par les émetteurs.

Aside from it being an upgrade and more technology and, in some cases, better for merchants' customers, there is also that financial impact, which is an upside for them to convert.

Senator Oliver: All of my questions relate to Bill S-201, An Act to amend the Office of the Superintendent of Financial Institutions Act. Many of the comments today have talked about debit and credit cards, but I want to try to get, ultimately, to the main issue, which is Bill S-201.

Most of my questions come from the TD presentation, but I think the questions are generic enough that everyone can respond.

TD says that additionally they note that the payments system task force review is actively studying the entire payments market. I would like to know if you made a formal presentation to them. If so, could you table with this committee a copy of the presentation? That is my first question.

Second, you said you use plain language to provide clear examples. I was a lawyer for 32 years; I am used to reading difficult language. I find the language on most cards very difficult. I was wondering if you could table that language with this committee so we can see for ourselves.

Third, I would like to know what changes you made in your structures after the Minster of Finance's code came out.

Finally, you say you want to address the court challenges in Bill S-201. In the Moneris presentation, they say:

> With respect to Bill S-201, it is our view that the Financial Consumer Agency of Canada is an appropriate body, as chosen by the Minister, to oversee the code and report to the Minister on the payment networks pursuant to the Payment Card Networks Act.

Do you mean we should vote against Bill S-201 because it is redundant?

Mr. van Duynhoven: I jotted your questions down so hopefully I will be able to answer them one by one.

With respect to our submissions to the task force, I am not 100 per cent sure. TD is represented on the task force. I do not sit directly on the task force. I do not believe we have made a direct submission to the task force, but as part of the Canadian Bankers Association, there was a submission. We will check and make it available. It would be a matter of public record.

With respect to the second point on plain language, I did talk about transparency on plain language. I would be happy to provide the committee with both copies of our statements. The code of conduct was referenced.

Senator Oliver: To make it easier for consumers.

En plus du progrès technologique et dans certains cas, des avantages pour les clients des commerçants, il y a aussi une incidence financière, ce qui incite les commerçants à se convertir.

Le sénateur Oliver : Toutes mes questions portent sur le projet de loi S-201, Loi modifiant la Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières. On a beaucoup parlé aujourd'hui des cartes de débit et de crédit, mais j'aimerais attirer l'attention sur l'enjeu principal, le projet de loi S-201.

La plupart de mes questions découlent de l'exposé de la Banque TD, mais je pense qu'elles sont assez générales pour que tout le monde puisse y répondre.

TD affirme que le groupe de travail sur le système de paiement a pour mandat d'étudier le marché des services de paiement dans son ensemble. J'aimerais savoir si vous avez présenté un mémoire officiel à ce groupe de travail. Dans l'affirmative, pouvez-vous en fournir un exemplaire au comité? Voilà ma première question.

Deuxièmement, vous affirmez employer des termes simples et vous donnez des exemples concrets. J'ai été avocat pendant 32 ans; j'ai l'habitude de lire des textes compliqués. Je trouve les textes sur la plupart des cartes très difficiles à comprendre. Je me demandais si vous pouviez fournir ces documents au comité pour que nous puissions juger par nous-mêmes.

Troisièmement, j'aimerais savoir quels changements vous avez apportés à vos structures après que le ministre des Finances a publié le code.

Enfin, vous affirmez que vous voulez répondre aux questions essentielles soulevées dans le projet de loi S-201. Dans sa déclaration, Moneris a affirmé :

> À l'égard du projet de loi S-201, nous sommes d'avis que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada constitue un organisme qualifié, choisi par le ministre, pour encadrer le code et faire rapport au ministre au sujet des réseaux de cartes de paiement conformément à la Loi sur les réseaux de cartes de paiement.

Voulez-vous dire que nous devrions voter contre le projet de loi S-201 parce qu'il est redondant?

M. van Duynhoven : J'ai écrit rapidement vos questions, alors j'espère pouvoir y répondre une par une.

En ce qui concerne les présentations au groupe de travail, je ne suis pas tout à fait certain. TD est représentée au groupe de travail. Je ne participe pas directement aux travaux du groupe de travail. Je ne crois pas que nous ayons présenté directement un mémoire au groupe de travail, mais nous avons participé à un mémoire de l'Association des banquiers canadiens. Nous vérifierons et vous enverrons les documents pertinents. Ce serait des documents publics.

En ce qui concerne la deuxième question sur la langue simple, je parlais de la transparence des communications. Je serais heureux de remettre au comité les copies de nos communications. Le code de conduite y est signalé.

Le sénateur Oliver : Pour faciliter la vie des consommateurs.

Mr. van Duynhoven: I am speaking about merchants. My customers are merchants. They are trying to understand their costs of acceptance. We would be happy to provide copies of letters that we distribute to customers so they can understand what the costs are, for example, as well as our monthly statements. Mr. Cohen had mentioned the effective rate. That is a change that was mandated by the code of conduct.

We implemented that change in our statements well in advance of the mandated date. Our change went into effect last November. Our customers have been receiving this effective rate summary, which takes all of the costs to accept, for example, a Visa credit card. All of those costs are aggregated. You divide that by the total volume that the merchant has provided to arrive at an effective discount rate.

It stops the one price for this and a second price for that, and it amalgamates all of those costs.

We think it is an effective tool for merchants to truly understand the cost of acceptance. You will see that on the statements we provide to the committee.

With respect to the changes mandated as a result of the code of conduct, one was the effective rate summary on our statement. The only other change we had to make was changing the notice period. Previously, our contracts promised a minimum of 30 days' notice for pricing changes. That had to change to 90 days as mandated by the code of conduct.

The code of conduct also mandated that customers can exit their contracts free of penalties in that 90-day period. For us, that was not a change because we had already embedded that within our contracts. If we gave a customer a price increase, we would allow them out of their contract without a penalty. We saw that as good business practice.

Senator Oliver: And Bill S-201?

Mr. van Duynhoven: Yes. As others have testified before this committee, it is covered already by FCAC. FCAC is in the best position to judge. The Payment Card Networks Act does provide the minister effective oversight if any changes need to be made.

The Chair: Any other witnesses wish to comment?

Mr. Cohen: I will comment on the final element, Bill S-201. I think it is important for you to understand that for a payments processor, the networks are the judges and juries. They set the regulations. They have the right to impose fines on us. They have a great deal of power over our activities. We cannot participate in the system unless we are complying with the regulations of Visa, MasterCard, and Interac.

To the extent that the code of conduct is embedded in the regulations of these networks, we must abide by it regardless of who is the overseer of the system, be it the FCAC or OSFI. For us, it is in the regs; there is no further discussion about it; we must abide by those regs.

M. van Duynhoven : Je parle des commerçants. Mes clients sont les commerçants. Ils essaient de comprendre les coûts d'acceptation. Nous serions heureux de vous fournir des copies des lettres que nous envoyons aux clients afin qu'ils puissent comprendre les coûts, par exemple, ainsi que nos relevés mensuels. M. Cohen a évoqué la date d'entrée en vigueur. C'est un changement exigé dans le code de conduite.

Nous avons apporté ce changement dans nos relevés, bien avant la date fixée. Notre changement a pris effet en novembre dernier. Nos clients reçoivent ce sommaire du taux effectif, qui tient compte de tous les coûts de l'acceptation d'une carte de crédit Visa, par exemple. On fait la somme de tous ces coûts. On divise le total par le volume total que le commerçant a indiqué pour obtenir le taux d'escompte effectif.

Il n'y a plus un prix pour ceci et un autre pour cela, mais bien un total pour tous les coûts.

Nous pensons que c'est un outil efficace pour aider les commerçants à bien comprendre les coûts d'acceptation. Vous le verrez sur les relevés que nous remettrons au comité.

En ce qui concerne les changements exigés à cause du code de conduite, un changement était le sommaire du taux effectif sur notre relevé. Le seul autre changement que nous avons dû apporter était la modification du préavis. Auparavant, nos contrats promettaient un préavis minimum de 30 jours en cas de modification des prix. Il a fallu porter ce préavis à 90 jours, comme l'exige le code de conduite.

Le code de conduite exigeait aussi que les clients puissent résilier leurs contrats sans pénalité dans ce délai de 90 jours. Pour nous, ce n'était pas un changement, parce que nous le prévoyions déjà dans nos contrats. En cas de hausse de prix, nous permettions au client de résilier le contrat sans pénalité. Nous pensions que c'était une sage décision d'affaires.

Le sénateur Oliver : Et le projet de loi S-201?

M. van Duynhoven : Oui. Comme d'autres témoins l'ont indiqué au comité, cet aspect est déjà couvert par l'ACFC. Cette agence est la mieux placée pour pouvoir porter un jugement. La Loi sur les réseaux de cartes de paiement donne au ministre un pouvoir effectif de surveillance des modifications à apporter.

Le président : D'autres témoins veulent répondre?

M. Cohen : Je répondrai à la dernière question, sur le projet de loi S-201. Je pense qu'il importe que vous compreniez que, pour une entreprise de traitement des paiements, les réseaux sont les juges. Ils établissent les règlements. Ils ont le droit de nous imposer des amendes. Ils exercent un grand pouvoir sur nos activités. Nous ne pouvons pas participer au système si nous ne nous conformons pas aux règlements de Visa, MasterCard et Interac.

Dans la mesure où le code de conduite est intégré aux règlements de ces réseaux, nous devons nous y conformer, quel que soit l'organisme qui supervise le système, que ce soit l'ACFC ou le BSIF. Pour nous, c'est dans les règlements. Il n'y a rien à dire; nous devons appliquer ces règlements.

Mr. Jawad: What Mr. Cohen is referring to is that the rules under the code of conduct have been embedded in the networks' operating regulations.

As part of these operating regulations the networks provide participants like us acquirers, we are obligated to follow the nine points of the code of conduct and to ensure all our practices adhere to the code of conduct. If we do not, there are fines and penalties, up to and including termination of our arrangement to participate in that system.

The Chair: The networks you are referring to are Visa, MasterCard and Interac. Correct?

Mr. Jawad: Correct.

The Chair: And the code of conduct is embedded in their regulations?

Mr. Jawad: Yes, it is, sir.

The Chair: And if you are bad boys and girls, they come down on you and fine you?

Mr. Jawad: That is correct.

Mr. Baumgartner: Just to give you a perspective, when we started Moneris 10 years ago, we had one person in our compliance group. Ms. Glowinsky is accountable for our compliance group as well as other things. Today, we have 13. The compliance burden has grown over the 10 years we have been in business.

Senator Oliver: And S-201, my final question?

Mr. Baumgartner: It is our recommendation that FCAC is the right body to manage it. We believe OSFI is focused on safety and soundness, and this could be an unnecessary distraction.

Senator Ringuette: The first item I would like to address is my surprise at your statement at the start to the effect that you were engaged in heavy lobbying with the Minister of Finance during the time of our study on the credit card issue. That statement says a lot to me and some of my colleagues.

My other observation is that all four of you are affiliates of financial institutions. Mr. Cohen, you are not?

Mr. Cohen: No.

Senator Ringuette: Who is your owner?

Mr. Cohen: Our owner is Global Payments Inc., which is a publicly traded company. It is not owned, controlled or connected to a financial institution.

Senator Ringuette: I stand corrected. Seventy-five per cent of you are then. I guess 75 per cent of you also participated in the payment task force. Mr. Cohen, you do not participate?

Mr. Cohen: We were not invited.

Senator Ringuette: Were the other three invited?

M. Jawad : Ce que M. Cohen veut dire, c'est que les règles du code de conduite ont été intégrées dans les règlements d'exploitation des réseaux.

Dans le cadre de ces règlements d'exploitation des réseaux à des participants comme nous les acquéreurs, nous sommes tenus de suivre les neuf éléments du code de conduite et de nous assurer que toutes nos pratiques sont conformes au code. Si nous ne le faisons pas, il y a des amendes et des pénalités, y compris la résiliation de notre contrat de participation dans ce système.

Le président : Les réseaux auxquels vous faites allusion sont Visa, MasterCard et Interac, n'est-ce pas?

M. Jawad : Oui.

Le président : Et le code de conduite est intégré dans leur règlement?

M. Jawad : Oui, monsieur.

Le président : Et si vous faites les mauvais garnements, ils vous imposent des amendes?

M. Jawad : En effet.

M. Baumgartner : À titre de comparaison, lorsque nous avons lancé Moneris, il y a 10 ans, nous avions une personne dans notre service de conformité. Mme Glowinsky est notamment responsable de ce service, qui compte actuellement 13 personnes. Le fardeau de la conformité s'est alourdi depuis 10 ans.

Le sénateur Oliver : Et le projet de loi S-201, ma dernière question?

M. Baumgartner : Nous croyons que l'ACFC est le bon organe pour le gérer. Nous croyons que le BSIF est axé sur la sécurité et la solidité et que cela pourrait être une distraction inutile.

Le sénateur Ringuette : Je voudrais d'abord exprimer ma surprise concernant une affirmation faite dans votre déclaration, selon laquelle vous avez fait un lobbying très actif auprès du ministre des Finances lorsque nous avons étudié les cartes de crédit. Cette affirmation m'en dit long et parle aussi beaucoup à certains de mes collègues.

Mon autre observation est que vous êtes tous les quatre affiliés à des institutions financières. Pas vous, monsieur Cohen?

M. Cohen : Non.

Le sénateur Ringuette : À qui appartenez-vous?

M. Cohen : À Global Payments Inc., une société cotée en bourse, qui n'appartient pas à une institution financière et n'est pas contrôlée par une institution financière ni liée à une institution financière.

Le sénateur Ringuette : Pardonnez-moi. Les trois quarts d'entre vous alors. Je suppose que les trois quarts d'entre vous ont aussi participé au Groupe de travail sur le système de paiement. Monsieur Cohen, vous ne participez pas?

M. Cohen : Nous n'avons pas été invités.

Le sénateur Ringuette : Les trois autres ont été invités?

Mr. Jawad: We were not an active participant. We were invited to one committee meeting at which one of our staff attended.

Mr. Cohen: I'm sorry. We were invited to a single meeting, too, but not as part of the force.

Mr. van Duynhoven: TD Bank Group is an active participant.

Senator Ringuette: How much do they pay to participate?

Mr. van Duynhoven: I do not know. There was a fee established to fund the cost of the committee for all members at the time it was established. I do not know what that fee was.

Senator Ringuette: The participants had to pay many, many hundreds of thousands for the task force. Is Moneris a participant?

Mr. Baumgartner: Yes, we are.

Senator Ringuette: Did you pay to participate?

Mr. Baumgartner: Yes.

Senator Ringuette: How much did you pay to participate?

Mr. Baumgartner: I believe it was $40,000.

The Chair: I am not clear. Were you invited and then the question of payment came up, or could anyone get in by paying the requisite fee?

Mr. Baumgartner: No. We were invited specifically. I believe we were the only standalone acquirer. TD is also represented, but they have other parts of their bank as well. The Retail Council, the CFIB and some merchants are represented as well. It is a diverse group that includes forward-looking technology companies, such as telecommunication companies. In my experience, the ideas being generated there are in the best interests of Canada. The person heading it up has done a phenomenal job of leveraging the talent to come up with something better for Canada.

Senator Ringuette: With regard to the language, let us establish our understanding in that regard. Would you say that you operate in digital currency?

Mr. Baumgartner: In respect of our transactions being electronic, I suppose it would be fair to characterize it that way, yes.

Senator Ringuette: Do you all agree that you are operating in digital currency?

Mr. Jawad: It is a definition, I suppose. I have not heard that definition before, but if that is —

Senator Ringuette: The definition was put to this committee by Visa. I guess you are subject to their rules, so you would be subject to their definitions as well.

M. Jawad : Nous n'avons pas été un participant actif. Nous avons été invités à une réunion de comité, à laquelle un membre de notre personnel a participé.

M. Cohen : Je suis désolé. Nous avons été invités à une réunion, mais pas à faire partie du groupe de travail.

M. van Duynhoven : Le Groupe Banque TD est un participant actif.

Le sénateur Ringuette : Combien paient-ils pour participer?

M. van Duynhoven : Je ne sais pas. Des frais ont été établis pour financer le coût du comité pour tous les membres lorsqu'il a été créé. Je ne connais pas le montant de ces frais.

Le sénateur Ringuette : Les participants ont dû payer des centaines de milliers de dollars pour le groupe de travail. Est-ce que Moneris y participe?

M. Baumgartner : Oui, nous y participons.

Le sénateur Ringuette : Avez-vous payé pour participer?

M. Baumgartner : Oui.

Le sénateur Ringuette : Combien avez-vous payé pour participer?

M. Baumgartner : Je crois que c'était 40 000 $.

Le président : Je ne comprends pas bien. Avez-vous été invités et, lorsque la question du paiement s'est posée, est-ce que n'importe qui pouvait participer à condition de payer les frais exigés?

M. Baumgartner : Non. On nous a invités. Je crois que nous étions le seul acquéreur indépendant. TD est également représentée, mais il y a d'autres secteurs d'activité dans cette banque. Le Conseil canadien du commerce de détail, la FCEI et quelques commerçants sont également représentés. C'est un groupe varié qui comprend des entreprises de technologie de pointe, comme des entreprises de télécommunications. D'après mon expérience, les idées qui en sortent servent les intérêts du Canada. La personne qui dirige a fait un travail phénoménal pour réunir des talents afin d'améliorer la situation au Canada.

Le sénateur Ringuette : En ce qui concerne la terminologie, entendons-nous d'abord à ce sujet. Diriez-vous que vous manipulez de la monnaie numérique?

M. Baumgartner : Étant donné que nos transactions sont électroniques, je pense qu'on pourrait le dire, en effet.

Le sénateur Ringuette : Êtes-vous tous d'accord que vous faites des affaires en monnaie numérique?

M. Jawad : C'est une définition, je suppose. Je ne l'ai encore jamais entendue, mais si c'est...

Le sénateur Ringuette : Cette définition a été présentée au comité par Visa. Je suppose que vous êtes assujettis à leurs règles, alors vous devriez aussi utiliser leurs définitions.

Mr. Jawad: It is a definition. We process transactions and we process payments. They are real payments, real dollars, but if someone wants to refer to these dollars as digital currency, they have the right to do so.

Mr. van Duynhoven: Yes. The transactions travel electronically, so I would agree in the context that it is digital currency.

Mr. Cohen: I would simply call it electronic transaction processing. We happen to be passing value electronically.

Senator Ringuette: When we talk about currency in Canada, we also talk about the federal government's responsibility to regulate. The federal government is responsible for regulating currency, whether it is paper or digital. That is a definition that you will see in the Constitution of Canada.

When we refer to Bill S-201, we are not talking about the code of conduct that you have lobbied for because you were fearful of Bill S-201; let us be honest around this table. You probably paid a lot of lobbyists for many months to lobby for that, but you forgot an essential aspect in your code of conduct, that you lobbied and paid huge money for it. You missed the central thing, which were the fees. Bill S-201 has nothing to do with the code of conduct and everything to do with reasonable fees. I am kind of sad that clause 1 of the bill has not been understood.

However, let us move on. You say that Visa and MasterCard charge an assessment fee to all of you that is percentage based. It is an assessment fee that is on a percentage, and the rest of the percentage fee goes to the financial institution that you deal with. Is that right?

Mr. Baumgartner: It sounds directionally correct, but I want to clarify one thing. It does not go to our owners in the case of TD or ourselves or any of the other companies here. The other percentage we are referring to, which is interchange, goes to whichever bank issued the card used at the point of sale.

Senator Ringuette: That fee is also fixed by Visa and MasterCard.

Mr. Baumgartner: It is established by Visa and MasterCard. That is right.

Senator Ringuette: Through negotiations with your parent company.

Mr. Baumgartner: No, they do that independently. They changed their governance quite awhile ago to avoid a conflict of interest that you are probably alluding to.

Both Visa and MasterCard are now public companies. They have removed the ability for the banks themselves to set interchange fees, and they do that independently.

Senator Ringuette: So Visa and MasterCard set the interchange fee.

M. Jawad : C'est une définition. Nous traitons des transactions et nous traitons des paiements. Ce sont des paiements réels, des dollars réels, mais si quelqu'un veut appeler ces dollars de la monnaie numérique, c'est son droit.

M. van Duynhoven : Oui. Les transactions voyagent électroniquement. Dans ce contexte, je serais d'accord qu'il s'agit de monnaie numérique.

M. Cohen : Je parlerais simplement de traitement de transactions électroniques. Nous transmettons des valeurs électroniquement.

Le sénateur Ringuette : Quand on parle de monnaie au Canada, on parle aussi de la responsabilité du gouvernement fédéral de la réglementer. Le gouvernement fédéral est chargé de réglementer la monnaie, qu'elle soit en papier ou numérique. C'est une définition que vous trouverez dans la Constitution du Canada.

Quand nous parlons du projet de loi S-201, nous ne parlons pas du code de conduite que vous avez défendu parce que vous craigniez le projet de loi S-201; avouons-le franchement. Vous avez probablement payé de nombreux lobbyistes pendant de nombreux mois pour qu'ils fassent ce travail, mais vous avez oublié un aspect essentiel dans votre code de conduite, que vous avez défendu chèrement. Vous avez raté l'essentiel, les frais. Le projet de loi S-201 n'a rien à voir avec le code de conduite et tout à voir avec des frais raisonnables. Je suis un peu triste de voir que le premier article du projet de loi n'a pas été compris.

Mais passons. Vous affirmez que Visa et MasterCard exigent des frais d'évaluation de chacun de vous et que ces frais sont exprimés en pourcentage. Les frais d'évaluation représentent un pourcentage et le reste des frais en pourcentage va à l'institution financière avec laquelle vous faites affaire. Je résume bien?

M. Baumgartner : Le sens des opérations semble exact, mais je veux clarifier une chose. Les frais ne vont pas à nos propriétaires, dans le cas de TD ni à nous-mêmes ni aucune des sociétés ici présentes. L'autre pourcentage dont il est question, les frais d'interchange, sont versés à la banque qui a émis la carte utilisée au point de vente.

Le sénateur Ringuette : Ces frais sont également fixés par Visa et MasterCard.

M. Baumgartner : Ils sont établis par Visa et MasterCard. C'est exact.

Le sénateur Ringuette : Par des négociations avec votre société mère.

M. Baumgartner : Non, ils agissent de manière indépendante. Ils ont modifié leur gouvernance il y a un certain temps, afin d'éviter le conflit d'intérêts auquel vous faites probablement allusion.

Visa et MasterCard sont maintenant des entreprises ouvertes. Elles empêchent les banques de fixer elles-mêmes les frais d'interchange, et elles fixent ces frais de manière indépendante.

Le sénateur Ringuette : Alors, Visa et MasterCard fixent les frais d'interchange.

Mr. Baumgartner: Yes.

Senator Ringuette: That includes their assessment fee.

Mr. Baumgartner: That is correct.

Senator Ringuette: How do they decide what banks will accept as their fees?

Mr. Baumgartner: I suppose ultimately that is a question better answered by them.

Senator Ringuette: They said they do not fix any fees or regulations. Also, they do not sign any contracts that fix fees or regulations with merchants. You will remember they told us that at the committee.

Mr. Baumgartner: That is accurate. The merchants would sign contracts with the companies represented in this room, and then Visa and MasterCard do establish, as you pointed out, the interchange as well as the assessment levels that are charged to us. Those fees are the vast majority of our costs ultimately to our merchants.

Senator Ringuette: They are all the same for each one of you?

Mr. Baumgartner: We are each charged, to my knowledge, the same assessment fees as well as the same interchange fees. That is correct.

Senator Ringuette: I have a letter here. I will start with the first line. It is a letter from one of you, and it says, "The largest cost associated with the processing of credit card payments is the fee charged by Visa and MasterCard (known as payment brands)." In your language, Visa and MasterCard are "payment brands."

Funny, both Visa and MasterCard, the two payment brands that are currently heading to the competition tribunal, have changed the name of their fees from "interchange fees" to "interchange differential fees." I am sure one of you must know which letter I am referring to.

Senator Greene: I am wondering if we can have a copy of that letter.

The Chair: What is this cat and mouse game about? Do you not want to identify the author of the letter?

Senator Ringuette: I did not want to put any of these gentlemen on the spot, but if you insist, I will.

The Chair: I certainly do. If you are reading from a letter, I think everyone is entitled to know whose letter it is.

Senator Ringuette: It is a public letter. It is a letter that went out publicly along with a formal complaint about the code of conduct to Moneris Solutions, and it is based on a letter that Moneris Solutions sent to its customer, the merchant, advising

M. Baumgartner : Oui.

Le sénateur Ringuette : Cela inclut leurs frais d'évaluation.

M. Baumgartner : C'est exact.

Le sénateur Ringuette : Comment décident-ils quel frais les banques accepteront?

M. Baumgartner : Je suppose qu'ils sont mieux placés pour répondre à cette question.

Le sénateur Ringuette : Ils ont dit qu'ils ne fixent pas les frais et n'établissent pas de règlements. De plus, ils ne signent pas de contrats qui fixent les frais ou imposent des règlements avec les commerçants. Vous vous souviendrez que c'est ce qu'ils ont affirmé au comité.

M. Baumgartner : C'est exact. Les commerçants signent des contrats avec les entreprises représentées dans cette salle, puis Visa et MasterCard établissent, comme vous l'avez fait remarquer, les frais d'interchange ainsi que les frais d'évaluation que nous devons payer. Ces frais représentent presque tous nos coûts pour les commerçants.

Le sénateur Ringuette : Ils sont tous les mêmes pour chacun d'entre vous?

M. Baumgartner : À ma connaissance, nous devons payer les mêmes frais d'évaluation ainsi que les mêmes frais d'interchange. C'est exact.

Le sénateur Ringuette : J'ai une lettre devant moi. Je commencerai par la première ligne. C'est une lettre d'un d'entre vous, qui dit : « La majeure portion des frais associés au traitement des paiements réglés par carte de crédit sont les frais que facturent Visa et MasterCard (les associations de carte). Dans votre langue, Visa et MasterCard sont des « associations de carte ».

Étrangement, Visa et MasterCard, les deux associations de cartes qui se dirigent maintenant vers le tribunal de la concurrence, ont changé le nom de leurs frais et ne parlent plus de « frais d'interchange » mais plutôt de « frais d'interchange différentiels ». Je suis certaine que vous savez de quelle lettre il s'agit.

Le sénateur Greene : Je me demande si vous avez une copie de cette lettre.

Le président : Quel est ce jeu du chat et de la souris? Vous ne voulez pas identifier l'auteur de la lettre?

Le sénateur Ringuette : Je ne voulais pas mettre ces messieurs sur la sellette, mais si vous insistez, je le ferai.

Le président : J'insiste. Si vous lisez une lettre, je crois que tout le monde a le droit de savoir de qui elle vient.

Le sénateur Ringuette : C'est une lettre publique. C'est une lettre qui a été publiée en même temps qu'une plainte relative au code de conduite qui a été déposée officiellement contre Moneris Solutions, et qui se fonde sur une lettre que Moneris Solutions a

that Visa and MasterCard's interchange fees have changed and are now referred to as "interchange differential fees." Are you able to clarify the difference between —

The Chair: Can we know whose letter it is, please?

Senator Ringuette: It is a letter from Moneris.

The Chair: Dated?

Senator Ringuette: It is dated December 30, 2010. It is a public letter that was issued by the Canadian Federation of Independent Business when they made a complaint about the code of conduct.

The Chair: Why be so secretive about it? It is a public document. What is the secrecy?

Ms. Glowinsky: Senator Ringuette, I gather you are aware that complaint has been withdrawn.

Senator Ringuette: I know the complaint has been withdrawn, but it was made because it was a legitimate complaint to the code.

The Chair: Which has been settled.

Senator Ringuette: Which has been settled.

Ms. Glowinsky: Which is evidence of the fact that the code is working quite well.

Senator Ringuette: This is the second complaint with regard to the code in three months. The first was with regard to MasterCard and some of the technology that was provided at the merchant's place of business that was rerouting through the Interac channel and it was the MasterCard —

Ms. Glowinsky: It was the CIBC Visa debit card.

Senator Ringuette: Yes. That was a no-no in the code.

Ms. Glowinsky: I think that was also fully resolved.

Senator Ringuette: Was that in your rules when you installed that equipment?

Mr. Baumgartner: The issue related to all the acquirers in the room and the way the product was rolled out. The complaint was lodged. We found Visa very aggressive in trying to deal with the complaint. Any of the fees — I am pretty sure this is true with all of us — that may have been charged to any of the merchants for any of those transactions have since been reimbursed to the merchant and the technology has been put in place by the entire payment system to shut off those transactions.

It was another good example of how well the code actually functioned, because when the complaint was lodged the payments community was able to rally around the issue, look at it and deal with it in an effective and quick way. I suspect it cost us hundreds of thousands of dollars, collectively perhaps millions of dollars, to resolve it in return for rebating maybe $5,000 of fees.

envoyée à ses clients, les commerçants, pour les informer que les frais d'interchange de Visa et de MasterCard avaient changé et qu'ils s'appelaient désormais « frais différentiels d'interchange ». Pouvez-vous expliquer la différence entre...

Le président : Pouvons-nous savoir de qui vient cette lettre, s'il vous plaît?

Le sénateur Ringuette : C'est une lettre de Moneris.

Le président : Datée de quand?

Le sénateur Ringuette : Le 30 décembre 2010. C'est une lettre publique de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, quand elle s'est plainte du code de conduite.

Le président : Pourquoi tant de cachotteries? C'est un document public. Quel est le secret?

Mme Glowinsky : Sénateur Ringuette, je pense que vous savez que cette plainte a été retirée.

Le sénateur Ringuette : Je sais que la plainte a été retirée, mais elle avait été déposée parce qu'il s'agissait d'une plainte légitime concernant le code.

Le président : Qui a été réglée.

Le sénateur Ringuette : Qui a été réglée.

Mme Glowinsky : Ce qui montre que le code fonctionne assez bien.

Le sénateur Ringuette : Il s'agit de la deuxième plainte relative au code en trois mois. La première visait MasterCard et une partie de la technologie qui était fournie au lieu d'affaires du commerçant qui transmettait l'information dans le réseau Interac et c'était la carte MasterCard...

Mme Glowinsky : Il s'agissait de la carte de débit Visa de la CIBC.

Le sénateur Ringuette : Oui. C'était interdit par le code.

Mme Glowinsky : Je pense que cette plainte a été réglée elle aussi.

Le sénateur Ringuette : Est-ce que c'était dans vos règles quand vous avez installé le matériel?

M. Baumgartner : Le problème portait sur tous les acquéreurs dans la salle et la manière dont le produit a été présenté. La plainte a été déposée. Nous avons trouvé Visa très agressive face à la plainte. Tous les frais — je suis presque certain que c'est le cas pour nous tous — qui auraient pu être exigés des commerçants pour ces transactions ont été remboursés depuis aux commerçants et la technologie a été mise en place dans l'ensemble du système de paiement afin de bloquer ces transactions.

C'est un autre bon exemple du bon fonctionnement du code, parce que, lorsque la plainte a été déposée, la communauté des paiements a pu se rallier au sujet de cette question, l'examiner et la régler efficacement et rapidement. Je suppose que cela nous a coûté des centaines de milliers de dollars, peut-être collectivement des millions de dollars, pour résoudre le problème, pour des remboursements de frais de peut-être seulement 5 000 $.

Ms. Glowinsky: Our rebate to our customers was $1,200 for all of those transactions, so it was minimal in terms of paying merchants back.

Senator Ringuette: It kind of begs the question that if Visa and MasterCard have embedded the code in their rules and you have to obey the rules, are the rules well understood?

Mr. Baumgartner: You are raising good points. The interpretation of the code is sort of where we are now. We all implemented the code and there is room for interpretation. I would suspect that is what happened with the last issue to which you referred.

From my perspective, the industry is dealing with these issues as they come up very aggressively. No one seems to be sparing any expense to make sure the issues are resolved. At the end of the day, the whole process — and I think you were probably partly accountable for this — has brought us closer to the merchant community in terms of being able to understand their needs. The card brands or payment companies, however we refer to them now, have recognized that and I think that is in part due to some of the work you have done.

Senator Ringuette: I understand that your line of business is caught between a rock and a hard place. You are dictated by Visa and MasterCard, the rules of the game and the fees to play in the game. You have to go to your retailers and say "these are the rules." There is no negotiation at all.

Bill S-201 deals specifically with the fees that one has to pay to be in the game, and you are in the electronic currency game and currency is regulated and is the responsibility of the federal government.

Going back to the said letter, when we had our study we looked at the interchange fees that were astronomical. This letter says that both Visa and MasterCard, at the same time, are changing the name of their fees from "interchange" to "interchange differential." How can the merchant know if it is an increase or not? How can the merchant trust this letter when it says, "It should not impact on your overall fees"? The letter does not say what the fees will be. It talks about "non-qualifying fees" and "qualifying fees." Talk about using understandable language.

Senator Hervieux-Payette: I do not even know what interchange differential fees means compared to interchange fee, assessment fee and then the payment brands. Maybe if we knew what we were talking about we could understand and also explain to other people. There are also qualified fees. You probably use this jargon day to day, like lawyers, but we do not understand it as lay people.

Mr. van Duynhoven: As I said in my opening markets, TD Merchant Services, all of us are charged consistent fees. We are charged interchange and assessments from both Visa and

Mme Glowinsky : Nos remboursements à nos clients ont été de 1 200 $ pour toutes ces transactions, ce qui constitue donc des remboursements minimes aux commerçants.

Le sénateur Ringuette : Cela m'amène à me poser la question suivante. Si Visa et MasterCard ont intégré le code dans leurs règles et que vous devez obéir aux règles, les règles sont-elles bien comprises?

M. Baumgartner : La question est pertinente. Nous sommes maintenant à l'étape de l'interprétation du code. Nous avons tous mis en œuvre le code et il y a place à interprétation. Je suppose que c'est ce qui arrivé dans le cas du dernier problème que vous avez soulevé.

À mon avis, l'industrie s'attaque très énergiquement aux problèmes à mesure qu'ils surviennent. Personne ne semble ménager ses efforts pour s'assurer que les problèmes sont résolus. En bout de piste, tout le processus — et je pense que vous en êtes probablement responsables — nous a rapprochés des commerçants et nous a aidés à mieux comprendre leurs besoins. Les associations de carte ou les sociétés de paiement, peu importe comment on les appelle, l'ont reconnu et je pense que c'est en partie attribuable à votre travail.

Le sénateur Ringuette : Je comprends que vous êtes pris entre l'arbre et l'écorce. Visa et MasterCard dictent les règles du jeu et le prix pour jouer. Vous devez dire à vos commerçants que ce sont les règles. Il n'y a aucune négociation possible.

Le projet de loi S-201 porte expressément sur le prix qu'il faut payer pour pouvoir jouer. Vous êtes dans le jeu de la monnaie électronique et le jeu de la monnaie est réglementé et relève du gouvernement fédéral.

Pour en revenir à la lettre, lors de notre étude, nous avons examiné les frais d'interchange, qui étaient astronomiques. Cette lettre dit que Visa et MasterCard, changent en même temps le nom de leurs frais et ne les appelleront plus « frais d'interchange » mais plutôt « frais d'interchange différentiels ». Comment le commerçant peut-il savoir s'il s'agit d'une hausse ou non? Comment le commerçant peut-il avoir confiance dans cette lettre, lorsqu'elle dit qu'il ne devrait pas y avoir d'incidence sur le montant global des frais? La lettre ne dit pas ce que seront les frais. Il est question de « frais de transaction non admissible » et de « frais admissibles ». Et vous parlez de communications transparentes.

Le sénateur Hervieux-Payette : Je ne sais même pas ce que signifient les frais d'interchange différentiels, par rapport aux frais d'interchange, aux frais d'évaluation et aux associations de carte. Peut-être que si nous comprenions de quoi il est question, nous pourrions aussi l'expliquer aux autres. Il y a aussi des frais admissibles. Vous utilisez probablement ce jargon tous les jours, comme les avocats, mais nous ne le comprenons pas, parce que nous ne sommes pas spécialistes.

M. van Duynhoven : Comme je l'ai indiqué dans ma déclaration, les Services aux commerçants TD et tous les autres doivent payer des frais uniformes. Visa et MasterCard nous

MasterCard. How we then package those services and fees, embed those fees in our packages that we deliver to our merchant customers is independent. As I said, we compete on service, system reliability, pricing and transparency. TD Merchant Services, as I said in my opening remarks, does not use "unqualified," "near qualified," "non-qualifying" with regard to fees because, just as you are confused by those terms, we believe merchants are confused.

Senator Oliver has requested copies of the statements, and perhaps my colleagues can share copies of their statements and the letters we produce. I think you will see from them that we call a card what it is. If it is an infinite card, a commercial card or a premium MasterCard, that is how we describe it. We do not use that terminology because merchants do not understand them.

That is our approach to the market. I think you will see when you see our statement that it is complex, there are many different fees and that it is difficult, but we try to present it in the best possible light for our merchants.

In our case, we actually consulted with the Retail Council of Canada, CFIB and the FCAC looking for input in modifying our statement as mandated by the code of conduct to ensure that they understood and that we arrived at a fair representation for the merchants.

Senator Hervieux-Payette: Let us say you continue to use "interchange fee" and "assessment fee." You have your own fee for your operation and that is what people are paying? You must charge something for yourselves. I guess this is what you use to operate.

Mr. van Duynhoven: Right, and I believe Mr. Baumgartner said in his opening remarks that the interchange fees make up the bulk, the vast majority of the fees we charge to merchants. The difference between the interchange fee, the assessments and what we charge the merchants is what we make to run our operation and that is much smaller in percentage terms than the interchange fees.

Senator Ringuette: Yes, but the merchant already pays for the equipment and the online system, either by direct purchase or by rental. They pay that to you.

Mr. van Duynhoven: Right. Again, TD Merchant Services rents out terminals, many of our merchants rent the terminal and some elect to purchase those. We offer a four-hour, on-site service anywhere in Canada. Within four hours we will arrive to fix that. We have a network of over 250 service technicians. There are multiple costs and risks that exist because a merchant is a delayed delivery merchant. Think of ordering an airline ticket or furniture for delivery. If that airline or furniture builder goes out of

imposent des frais d'interchange et des frais d'évaluation. Comment nous structurons ensuite ces services et ces frais, intégrons ces frais dans les forfaits que nous proposons à nos commerçants clients est une autre affaire. Comme je l'ai dit, la concurrence porte sur le service, la fiabilité du système, les prix et la transparence. Les Services aux commerçants TD, comme je l'ai indiqué dans ma déclaration, n'emploient pas de termes obscurs pour désigner les frais, parce que nous pensons que, tout comme ces termes sèment la confusion dans votre esprit, ils les sèment dans l'esprit des commerçants.

Le sénateur Oliver a demandé des copies des relevés, et mes collègues peuvent peut-être fournir eux aussi des copies de leurs relevés et des lettres que nous envoyons. Je pense que vous verrez dans ces documents que nous précisons de quel type de carte il s'agit. S'il s'agit d'une carte Infinite, d'une carte commerciale ou d'une carte MasterCard Prestige, c'est ainsi que nous la désignons. Nous n'utilisons pas de jargon parce que les commerçants ne le comprennent pas.

C'est notre approche face au marché. Vous penserez probablement que notre relevé est complexe quand vous le verrez, qu'il y a de nombreux frais différents et que c'est difficile à comprendre, mais nous essayons de le présenter sous le meilleur jour possible pour nos commerçants.

Dans notre cas, nous avons consulté le Conseil canadien du commerce de détail, la FCEI et l'ACFC pour qu'ils nous aident à modifier notre relevé, comme l'exige le code de conduite, afin de nous assurer qu'ils comprenaient et que nous arrivions à une représentation juste pour les commerçants.

Le sénateur Hervieux-Payette : Disons que vous continuez à parler de « frais d'interchange » et de « frais d'évaluation ». Vous avez vos propres frais pour offrir votre service et c'est que paient les commerçants? Vous devez demander quelque chose pour vous-mêmes. Je suppose que cela correspond au montant dont vous avez besoin pour faire tourner votre entreprise.

M. van Duynhoven : Parfaitement, et je crois que M. Baumgartner a indiqué dans sa déclaration que les frais d'interchange représentent la vaste majorité des frais que nous exigeons des commerçants. La différence entre les frais d'interchange, les frais d'évaluation et ce que nous faisons payer aux commerçants correspond à notre marge pour offrir notre service et c'est un pourcentage beaucoup plus faible que les frais d'interchange.

Le sénateur Ringuette : Oui, mais les commerçants paient déjà pour l'équipement et pour le système en ligne, en l'achetant ou en le louant. Ils vous paient pour cela.

M. van Duynhoven : Oui. Encore une fois, les Services aux commerçants TD louent les terminaux. Un grand nombre de nos commerçants louent les terminaux et certains choisissent de les acheter. Nous offrons un service sur place dans un délai de quatre heures, partout au Canada. En moins de quatre heures, nous venons faire les réparations. Nous avons un réseau de plus de 250 techniciens de service. Il y a des coûts multiples et des risques, parce le commerçant ne livre pas toujours le produit ou le service

business in that time frame, the cardholder goes back to their issuer and says, "I didn't get my goods, I didn't get my flight, charge back that transaction." Those are all costs we bear and that factor into that margin we make over and above interchange and assessment fees.

Mr. Jawad: The concept of pricing and disclosure is the core of our competitive landscape here. It has become part of the competitive differentiator, if you will, when we engage merchants in doing business with us. We vie for clear disclosure. We look for more appropriate and aggressive pricing. That has helped the merchant community over time.

The code of conduct has assisted in adding a lot more clarity and transparency to the extent that merchants, through the code of conduct, can now see an effective merchant discount rate. Senator Ringuette asked earlier how they would know how their fees are progressing and whether they are going up or down. The code requires an effective merchant discount calculation. Every merchant at the end of the month will get, for each brand — Visa, MasterCard or Interac — an effective merchant discount rate that is net of all of their transactions and the costs they paid relative to that brand.

The Chair: When you say per card, is that Visa, MasterCard or Interac card, or is it the different cards within each of those categories?

Mr. Jawad: Both of those. We do it as a collective for the brand, and, in addition to that, we further break down each and every card type and the costs associated with that card and the number of transactions and total volume. It is extremely transparent, and I think it will certainly help merchants decipher their acceptance costs.

I would like to make one other comment, and it is just a statement around the heavy lobbying that is potentially perceived by at least us or others. I will speak on behalf of Paymentech. We did not pay one cent in lobbying. We did not lobby. We were asked by the Department of Finance and FCAC to provide an opinion on the code. We engaged with them, I would say, a handful of times, and we provided an opinion, and that was the end of the matter. In fact, we engaged more with the retail groups, with the Canadian Federation of Independent Business. We also do business with hotel associations and local restaurant associations. We engaged more with those groups to get their opinion on our practices and ensure we are in line. We definitely did not lobby. It is not something we commonly do.

Mr. Baumgartner: I would add that our organization does not pay for lobbyists, and we certainly did not in this instance either.

tout de suite. Pensez à un billet d'avion ou à un meuble à livrer. Si le transporteur aérien ou le fabricant du meuble ferme boutique avant la livraison, le titulaire de la carte dit à l'émetteur qu'il n'a pas reçu les biens ou n'a pas pu prendre le vol et qu'il faut rétrofacturer la transaction. Nous assumons tous ces coûts et tenons compte de ces facteurs dans notre marge bénéficiaire au-dessus des frais d'interchange et des frais d'évaluation.

M. Jawad : Le concept de l'établissement des prix et de la communication est au cœur de notre paysage concurrentiel. Il fait partie du différentiateur concurrentiel, si vous voulez, lorsque nous incitons les commerçants à faire affaire avec nous. Nous rivalisons pour que les communications soient claires. Nous cherchons les prix les plus pertinents et les plus concurrentiels. Cela a aidé les commerçants avec le temps.

Le code de conduite nous a aidés à ajouter beaucoup plus de clarté et de transparence, dans la mesure où les commerçants, par l'entremise du code de conduite, peuvent maintenant voir le taux d'escompte du commerçant effectif. Le sénateur Ringuette a demandé plus tôt comment les commerçants savent que leurs frais évoluent et s'ils montent ou descendent. Le code exige un calcul du taux d'escompte du commerçant effectif. À la fin du mois, tous les commerçants obtiennent pour chaque marque — Visa, MasterCard ou Interac — un taux d'escompte du commerçant effectif qui tient compte de toutes les transactions et des coûts payés pour la marque en question.

Le président : Quand vous dites « par carte », s'agit-il des cartes Visa, MasterCard ou Interac, ou des différentes cartes dans chacune de ces catégories?

M. Jawad : Les deux. Nous présentons un total pour la marque, mais aussi une ventilation de chaque type de carte et des coûts liés à cette carte, ainsi que le nombre de transactions et le volume total. C'est extrêmement transparent, et je pense que cela aidera certainement les commerçants à déchiffrer leurs coûts d'acceptation.

J'aimerais faire une autre observation, à propos du lobbying intense que d'autres ou nous-mêmes aurions fait. Je parlerai au nom de Paymentech. Nous n'avons pas payé un sou pour du lobbying. Nous n'avons pas fait de lobbying. Le ministère des Finances et l'ACFC nous ont demandé de participer et de donner une opinion sur le code. Nous avons communiqué avec eux à quelques reprises, je dirais, et nous avons donné une opinion, et ce fut tout. De fait, nous avons collaboré davantage avec les groupes de commerce de détail, avec la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. Nous avons aussi collaboré avec les associations hôtelières et les associations de restaurateurs. Nous avons communiqué davantage avec ces groupes pour obtenir leur opinion sur nos pratiques et nous assurer que nous étions conformes. Nous n'avons certainement pas fait de lobbying. Ce n'est pas quelque chose que nous avons l'habitude de faire.

M. Baumgartner : J'ajouterais que notre organisation ne paie pas de lobbyistes, et que nous ne l'avons pas fait non plus dans ce cas-ci.

I would also add, and I think this is true for most of us, that we all have businesses in the United States. I do not know if Mr. van Duynhoven's organization does or not. Canada has been much more aggressive and responsive in terms of this specific issue with respect to disclosure than has the United States. This is an area where probably, in large part due to this group, we have taken a lead in terms of transparency and disclosure. It is an evolving process and one that you all, in particular, have a lot to be proud of.

The Chair: I am not sure if flattery will get you anywhere, but we certainly appreciate it.

Senator Ringuette: Gentlemen, I must comment that the fact that your business entails no risk is a very well kept secret. I do not know any business that has no risk attached to it.

The Chair: Can we get an interaction?

Mr. Baumgartner: Could you elaborate in terms of no risk?

Senator Ringuette: You said you are taking risks and you charge fees for the risks you are taking. That is fair game. However, I know of no business that does not have risk factors associated with doing business.

Mr. Baumgartner: Some of the risks are a bit different than perhaps a traditional business risk. You are right that they do vary. Probably the best example is the airline industry. Whoever is processing for an airline like Air Canada may at any one time have over a half billion dollars of risk, liability, if Air Canada were to stop flying.

Senator Ringuette: Yes, but you charge them an additional fee for that.

Mr. Baumgartner: Well, that is up to the individual acquirer.

Senator Ringuette: There is an additional fee for a hotel reservation if the cardholder is not present when they make the reservation and they process the payment and so forth.

Mr. Baumgartner: If you dispute an Internet transaction as a cardholder, you almost always win. If our customer is not there to withstand the dispute, we as organizations collectively end up eating that dispute. More and more commerce is done over the Internet, so our risk profile as a company has gone up.

The other dynamic I would add is with respect to digital security. We collectively are a constant target for hackers, so we spend a lot of money keeping the bad guys out of our systems, and our customers end up having to do the same thing.

Senator Ringuette: Yes, we have heard the alarming numbers.

Mr. Baumgartner: The breach risk is phenomenal. You may have heard of T.J. Maxx, for example, where hundreds of millions of dollars of cards and risk was assessed and ultimately taken out

J'ajouterais également, et je pense que c'est vrai pour la plupart d'entre nous, que nous faisons tous des affaires aux États-Unis. Je ne sais pas si l'organisation de M. van Duynhoven le fait ou non. Le Canada a été beaucoup plus énergique et sensible que les États-Unis, en ce qui concerne la communication de renseignements. C'est un domaine où, en grande partie à cause de ce groupe, nous avons probablement été des chefs de file de la transparence et de la communication. C'est un processus en évolution, un processus dont tout le monde peut être très fier, et vous en particulier.

Le président : Je ne suis pas convaincu que la flatterie vous mènera bien loin, mais nous vous remercions quand même.

Le sénateur Ringuette : Messieurs, je fais remarquer que le fait que votre entreprise ne comporte aucun risque est un secret très bien gardé. Je ne connais pas d'affaires sans risque.

Le président : Des commentaires?

M. Baumgartner : Pouvez-vous préciser ce que vous entendez par « aucun risque »?

Le sénateur Ringuette : Vous avez dit que vous prenez des risques et que vous exigez des frais pour les risques que vous prenez. C'est de bon aloi. Mais je ne connais pas d'affaires sans risque.

M. Baumgartner : Certains risques sont peut-être un peu différents des risques habituels liés aux affaires. Vous avez raison de dire qu'ils varient. Le meilleur exemple est probablement l'industrie du transport aérien. Ceux qui traitent les paiements d'un transporteur aérien comme Air Canada ont parfois plus d'un demi-milliard de dollars en jeu, à risque si Air Canada cessait de voler.

Le sénateur Ringuette : Oui, mais vous exigez des frais supplémentaires pour en tenir compte.

M. Baumgartner : C'est à chaque acquéreur de décider.

Le sénateur Ringuette : Il y a des frais supplémentaires pour une réservation d'hôtel si le titulaire de la carte n'est pas présent quand il fait la réservation et qu'on traite le paiement, et cetera.

M. Baumgartner : Lorsqu'un titulaire de carte conteste une transaction par Internet, il a presque toujours gain de cause. Si notre client n'est pas là pour assumer les coûts, c'est nous, collectivement en tant qu'organisations, qui payons le prix de la contestation. De plus en plus d'achats se font sur Internet, et le profil des risques de notre société a donc augmenté en conséquence.

L'autre dynamique dont je veux parler touche à la sécurité numérique. Nous sommes collectivement une cible constante pour les pirates informatiques, alors nous dépensons beaucoup d'argent pour que les voleurs ne puissent pas entrer dans nos systèmes, et nos clients doivent faire la même chose.

Le sénateur Ringuette : Oui, nous avons vu les chiffres alarmants.

M. Baumgartner : Le risque de piratage est phénoménal. Vous avez peut-être entendu parler de la chaîne T.J. Maxx, par exemple, où des centaines de millions de dollars de cartes et de

of the system by bad people. The amount of infrastructure that we as a collective payment system, not just us but Visa, MasterCard, merchants, et cetera, have to expend in keeping the bad people out and not getting access to crucial, secure data is fundamentally important and something we are not willing to sacrifice.

Senator Ringuette: Can we go back to my question and Senator Hervieux-Payette's question with regard to fees? What is the difference between the interchange fee and this new Visa and MasterCard interchange differential fee?

Ms. Glowinsky: Perhaps I could respond. The interchange differential fee is a name of a fee that we are charging, we being Moneris, and other of our competitors are charging it as well. It is not the name of a payment brand fee. Payment brands charge us, as we have all been saying, interchange. The interchange differential fee is a way of charging a merchant the difference between the lowest cost interchange and the actual interchange at which a transaction clears.

For example, we have talked about different kinds of cards. There are consumer standard cards, and then there are premium infinite cards, such as the World Card from MasterCard. Those cards carry a much higher interchange rate. Charging the interchange differential fee charges the merchant a base rate, which is the lowest interchange rate, and then the difference between that rate and the interchange rate at which the transaction clears. It is a cost recovery model, with the increased complexity in terms of the interchange rate.

Visa and MasterCard historically in Canada had very few rates. Over the last years, they have gone up. If you do all the permutations and combinations, it is in the hundreds. Our ability to recover our actual interchange costs has become more complex. Therefore, we have had to adjust the way we price our merchants. That is what the interchange differential fee is, and that is what is described in the letter.

The Chair: That must be the last question, because you are first and only on the second round. Senator Banks has been waiting patiently. We are happy to have him with us today.

Senator Banks: Patiently and with great interest. I am not normally a member of this committee. I am substituting for a senator who is away on committee business, so I get to ask the stupid questions.

Let us assume that I have what I think you referred to as a preferred card, platinum or whatever it might be, as opposed to a basic card. I will ask the question that I think the guy riding home on the 5 o'clock bus would ask. Does the merchant pay more for accepting one or the other of those cards, and why? You described earlier that your system verifies before the thing goes through

risques ont été évalués et finalement soutirés du système par des voleurs. Les infrastructures que nous devons mettre en place collectivement, en tant que système de paiement, pas seulement nous, mais aussi Visa, MasterCard, les commerçants, et cetera, pour tenir les pirates à distance et les empêcher d'avoir accès à des données cruciales et sécurisées, sont une dépense fondamentale que nous ne sommes pas prêts à sacrifier.

Le sénateur Ringuette : Pouvons-nous revenir à ma question et à celle du sénateur Hervieux-Payette sur les frais? Quelle est la différence entre les frais d'interchange et ces nouveaux frais d'interchange différentiels de Visa et MasterCard?

Mme Glowinsky : Je pourrais peut-être répondre. Les frais d'interchange différentiels désignent des frais que nous exigeons, et par nous j'entends Moneris, et qu'exigent aussi certains de nos concurrents. Ce n'est pas le nom de frais quelconques des associations de carte. Comme nous l'avons tous dit, les associations de carte nous font payer des frais d'interchange. Les frais d'interchange différentiels sont une manière de faire payer aux commerçants la différence entre les coûts d'interchange les plus bas et les frais réels de l'interchange pour le règlement d'une transaction.

Par exemple, nous avons parlé de différents types de cartes. Il y a les cartes de consommation standard. Il y a aussi les cartes prestige, comme la carte World Card de MasterCard, sur lesquelles les frais d'interchange sont beaucoup plus élevés. Les frais d'interchange différentiels consistent à exiger du commerçant un taux de base, soit le taux d'interchange le plus bas, puis la différence entre ce taux et le taux d'interchange applicable au règlement de la transaction. C'est un modèle de recouvrement des coûts, un peu plus complexe en ce qui concerne le taux d'interchange.

Visa et MasterCard au Canada ont eu très peu de taux par le passé. Depuis quelques années, le nombre a augmenté. Si vous faites toutes les permutations et toutes les combinaisons, il y en a des centaines. Notre capacité de recouvrer nos coûts réels d'interchange est devenue beaucoup plus compliquée. Nous avons donc dû adapter notre façon de déterminer les prix que nous exigeons de nos commerçants. C'est à cela que correspondent les frais d'interchange différentiels, et c'est ce qui est décrit dans la lettre.

Le président : Ce sera la dernière question, parce que vous êtes la première et seulement au deuxième tour. Le sénateur Banks a attendu patiemment. Nous sommes heureux qu'il soit avec nous aujourd'hui.

Le sénateur Banks : Patiemment et avec grand intérêt. Je ne siège normalement pas à ce comité. Je remplace un sénateur en service commandé pour le comité, alors c'est moi qui pose les questions stupides.

Supposons que j'aie ce que vous appelez une carte prestige, ou platine, peu importe son nom, plutôt qu'une carte de base. Je poserai la question que poserait probablement le passager de l'heure de pointe. Le commerçant paie-t-il davantage pour accepter l'une ou l'autre de ces cartes et pourquoi? Vous avez indiqué plus tôt que votre système vérifie, avant de traiter la

that, yes, this has been authorized for payment, whether it is a platinum card or a plain ordinary bottom line card. It is authorized. Why is there a difference in the cost to the merchant?

Mr. Baumgartner: That is a great question. It is not a stupid question. The answer is, it depends. Each merchant that we sign up, and I think the same is true of everyone else here, is negotiated individually. It is an individual discussion with the merchant.

They may be with one of the competitors and say they are interested in checking out your price. They may say they do not want all these different prices, they do not understand it and they want one simple price. If that is the case, we may say, "Fine, your price is this." We try to take a snapshot of what we think the mix of those different cards is.

What has evolved, as Ms. Glowinsky was alluding to, over the last eight years or so, is an increase in the number of different types of transactions for which we can be charged. For premium card transactions, for example, the rate charged by Visa and MasterCard is higher.

Senator Banks: Why?

Mr. Baumgartner: Ultimately we are trying to go after a more affluent market. The one company that has not been mentioned yet is American Express. American Express is a great company. They have a great product set. One of the products they have introduced that you may be familiar with is the Air Canada Aeroplan Card. It is a great product and lots of good benefits, et cetera. They also have a competitive commercial product. I do not know if you all have government T & E cards.

Senator Banks: We all do.

Mr. Baumgartner: Is it American Express?

Senator Banks: Yes.

Mr. Baumgartner: Every time you use that card, it is costing the merchant more, on average, than Visa or MasterCard. It is a great product, and they offer a great service.

Visa and MasterCard, over the last few years, have said they want to compete in that business. They had ignored it for quite a while. They introduced a premium card for commercial cards, in order to compete against American Express for that business.

When they negotiate with, for example, the federal government in trying to sell their card, as opposed to American Express, they are trying to negotiate based on overall fees as well as functionality. If their fees are not competitive with American Express, in that case, whoever negotiates for the government will say, "We are not interested in that; we get a better deal with American Express." Ultimately, the more American Express cards there are in the marketplace, on average — not always — the more it will cost merchants.

transaction, que le paiement a effectivement été autorisé, qu'il s'agisse d'une carte platine ou d'une carte de base. C'est autorisé. Pourquoi y a-t-il une différence de coût pour le commerçant?

M. Baumgartner : C'est une excellente question. Elle n'est pas stupide. La réponse est, tout dépend. Pour chaque commerçant qui devient notre client, et je pense que c'est la même chose pour tous ceux qui sont ici, les négociations sont personnalisées. Il y a une discussion individuelle avec le commerçant.

Il est peut-être chez un concurrent et veut vérifier notre prix. Il dira peut-être qu'il ne veut pas tous ces prix différents, qu'il ne les comprend pas et qu'il veut un prix simple. Dans ce cas, nous lui proposons un seul prix. Nous essayons de condenser en un prix ce que nous pensons correspondre au mélange des diverses cartes.

Ce qui a évolué, comme Mme Glowinsky y a fait allusion, depuis huit ans environ, c'est la hausse du nombre des différents types de transactions pour lesquelles on peut nous faire payer des frais. Pour les transactions sur les cartes prestige, par exemple, le taux demandé par Visa et MasterCard est plus élevé.

Le sénateur Banks : Pourquoi?

M. Baumgartner : Finalement, nous essayons de faire affaire avec un marché plus riche. L'entreprise qui n'a pas été mentionnée est American Express. American Express est une formidable entreprise. Elle a une formidable gamme de produits. L'un de ses produits, que vous connaissez peut-être est la carte Aéroplan. C'est un formidable produit, qui offre de nombreux avantages. Il y a aussi un produit commercial concurrent. Je ne sais pas si vous avez tous une carte de voyage du gouvernement.

Le sénateur Banks : Nous en avons tous.

M. Baumgartner : Une carte American Express?

Le sénateur Banks : Oui.

M. Baumgartner : Chaque fois que vous utilisez cette carte, cela coûte plus cher au commerçant, en moyenne, qu'une carte Visa ou MasterCard. C'est un formidable produit et ils offrent un service formidable.

Depuis quelques années, Visa et MasterCard affirment vouloir rivaliser sur ce marché, qu'ils avaient ignoré pendant assez longtemps. Ils ont lancé une carte commerciale prestige, afin de rivaliser avec American Express sur ce marché.

Quand ils négocient avec le gouvernement fédéral, par exemple, pour essayer de faire adopter leur carte, plutôt que celle d'American Express, ils négocient en fonction de l'ensemble des frais et de la fonctionnalité. Si leurs frais ne sont pas concurrentiels avec ceux d'American Express, les négociateurs du gouvernement répondront que le gouvernement n'est pas intéressé et qu'il a un meilleur prix avec American Express. En bout de piste, plus il y a de cartes American Express sur le marché, plus les coûts pour les commerçants sont élevés en moyenne, mais pas toujours cependant.

Visa and MasterCard have said that is a highly prized segment of the market we want to go after. We will offer cards that will compete effectively against that product, so we need to offer things like rewards. I am not sure if any of you have cards that have rewards associated with them or any kinds of points. Those are the types of cards that get lumped into this premium category. The number of those cards has gone up over the last few years, and the merchants are paying more as a result of that issue.

They are disintermediating, potentially, American Express, which is even more expensive. In the end, the number of interchange levels and the complexity has grown, and the response to that was some of the work you have done earlier. The code of conduct is an attempt to make it simpler for merchants to understand ultimately what they were paying for.

Senator Banks: In short, if the credit card issuer is providing more bells and whistles, it is charging more to the merchant?

Mr. Baumgartner: Ultimately, that is exactly what is happening.

Senator Ringuette: And the customer.

The Chair: The merchant directly and the customer indirectly.

Senator Banks: The customer indirectly, because it is reflected in the overall costs. The people with the basic cards are also paying more for that.

The processing part of it — I am not talking about anything else, I am talking about what the traffic will bear — is there a difference between the mechanical cost of processing a debit card on the one hand and a credit card on the other? Does anyone have a greater cost of doing that piece of business?

Mr. Baumgartner: Yes, we do. Collectively, we all do, and it varies significantly.

Senator Banks: It costs more to process that credit card?

Mr. Baumgartner: Definitely.

Senator Banks: My last question is again by the guy on the five o'clock bus. I exempt Mr. Cohen from this, because I understand that you are completely free-standing. It is hard for me to understand you all saying, "It is not us who sets that rate, it is those guys." Those guys own you, I think, directly. I know you have to be able to operate as an independent business.

The Chair: By "those guys," you are referring to Visa and MasterCard?

Senator Banks: Not Visa and MasterCard, the banks who issue the Visa or MasterCard. Can you give some comfort to the guy riding home on the five o'clock bus when you say that the banks are deciding that and we just pass it on, but we do not know how it is done? I have a bit of a problem with that.

Visa et MasterCard ont affirmé que c'est un créneau très prisé sur lequel ils cherchent à s'implanter. Ils veulent offrir des cartes qui seront un concurrent efficace de la carte American Express, alors ils doivent offrir des récompenses, par exemple. Je ne sais pas si bous avez des cartes liées à des programmes de récompenses. Ce sont ces types de cartes qui sont considérées comme des cartes prestige. Le nombre de ces cartes a augmenté ces dernières années, et les commerçants paient davantage à cause de ce problème.

Il pourrait en découler une désintermédiation d'American Express, ce qui coûterait encore plus cher. Finalement, le nombre de paliers d'interchange et la complexité ont augmenté, et la réaction a été en partie le travail que vous avez déjà effectué. Le code de conduite est une tentative de simplification afin que les commerçants comprennent ce pour quoi ils paient.

Le sénateur Banks : Bref, l'émetteur de la carte de crédit fournit plus de fanfreluches et demande plus cher au commerçant?

M. Baumgartner : En bout de piste, c'est exactement ce qui arrive.

Le sénateur Ringuette : Et au client.

Le président : Au commerçant, directement, et au client, indirectement.

Le sénateur Banks : Au client, indirectement, parce que c'est reflété dans l'ensemble des coûts. Les titulaires de cartes de base paient aussi plus cher à cause de cela.

En ce qui concerne le traitement — et je ne parle de rien d'autre, seulement du trafic — y a-t-il une différence entre le coût mécanique du traitement d'une carte de débit et celui d'une carte de crédit? Est-ce que quelqu'un a des coûts plus élevés pour s'occuper de cet aspect?

M. Baumgartner : Oui, nous. Collectivement, nous avons tous des coûts plus élevés, qui varient considérablement.

Le sénateur Banks : Les coûts sont plus élevés pour traiter la carte de crédit?

M. Baumgartner : Certainement.

Le sénateur Banks : Ma dernière question est posée elle aussi par le passager de l'heure de pointe. J'exclus M. Cohen, parce que crois comprendre que vous êtes complètement indépendants. J'ai du mal à comprendre que vous disiez tous : « Ce n'est pas nous qui fixons le taux, ce sont eux. » Vous appartenez directement à ces gens-là, je pense. Je sais que vous devez pouvoir fonctionner de manière indépendante.

Le président : Par « ces gens-là », vous voulez dire Visa et MasterCard?

Le sénateur Banks : Pas Visa et MasterCard, les banques qui émettent les cartes Visa ou MasterCard. Pouvez-vous rassurer le passager de l'heure de pointe quand vous affirmez que les banques décident et que vous ne faites que répercuter et que vous ne savez pas comment s'effectuent les calculs? Je ne suis pas vraiment rassuré.

Mr. van Duynhoven: I will try to answer that. To be clear, Visa and MasterCard are the ones who establish those rates, and that is now independent of any of the banks and acquirers that are involved. That changed, as Mr. Baumgartner said, when they became public entities. The banks are not involved in the setting of interchange rates.

From our standpoint, being a bank-owned acquirer, I said that, and we are most closely aligned, because TD Merchant Services is a business name, but I am the Toronto-Dominion Bank. That is the business we operate under.

For us, I do not see any conflict because, as I said in my opening remarks, almost nine out of ten business customers who deal with me, my business line, deal with the bank. Business customers are intelligent people, and if I was even so inclined to try to take advantage of that merchant by trying to do something different, they now have the leverage to take the rest of their banking business and move that, so their loans, deposits and everything else.

We operate, as I said, very transparently, and try to communicate effectively with those merchants.

Mr. Baumgartner: The only other thing I would add, if I could, is the banks — not just the banks represented here, but Capital One, MBNA, all the banks that issue cards — have a choice between which brand they go with. They effectively have three choices. They can go with Visa, MasterCard and, more recently, the flexibility has opened up where they can issue both. A few of the financial institutions have opted to issue both.

They could also go with American Express. If they struck a partnership with American Express ultimately, from a merchant's perspective, it will end up costing the merchant a lot more. It is another option, one that has been exercised in other countries. To my knowledge, I do not believe anyone has done that yet here, but it is an option that could be looked at.

Senator Banks: We have heard a lot about transparency. Does anyone monitor and publish the rates that Visa and MasterCard set so that everyone knows who is setting it and where it is being paid to?

Mr. Jawad: That is a good question. These rates are public. We have either published them on our website or we have a link to the Visa and MasterCard websites that have the rates. I am not certain whether our website does, but they are public and we direct traffic to that site to see the rates.

In addition to that, through the additional transparency on the new disclosure statements, each merchant will see every transaction and its associated interchange rate. They will see it

M. van Duynhoven : J'essaierai de répondre. Soyons clairs. Ce sont Visa et MasterCard qui établissent ces taux, et cela se fait maintenant indépendamment des banques et des acquéreurs en cause. Cela a changé, comme l'a dit M. Baumgartner, lorsqu'ils sont devenus des sociétés ouvertes. Les banques ne participent plus à l'établissement des frais d'interchange.

Quant à nous, puisque nous sommes un acquéreur appartenant à une banque, comme je l'ai déjà dit, nous sommes alignés le plus étroitement, parce que Services aux commerçants TD est un nom d'affaires, mais il s'agit de la Banque Toronto-Dominion. Nous relevons de cette entreprise.

Pour nous, je ne vois aucun conflit, parce que, comme je l'ai dit dans ma déclaration, presque 90 p. 100 des entreprises clientes qui font affaire avec moi, avec mon secteur d'activité, font aussi affaire avec la banque. Les entrepreneurs clients sont des gens intelligents et si j'étais tenté de profiter de ces commerçants en agissant différemment, ils savent qu'ils sont maintenant en mesure de transférer ailleurs toutes leurs autres activités bancaires, leurs prêts, leurs dépôts et tout le reste.

Nous fonctionnons de manière très transparente, comme je l'ai dit, et nous nous efforçons de communiquer efficacement avec les commerçants.

M. Baumgartner : Tout ce que j'ajouterais, si vous le permettez, c'est que les banques — pas seulement celles qui sont représentées ici, mais également Capital One, MBNA et toutes les banques qui émettent des cartes — ont le choix de la marque qu'elles veulent adopter. Elles ont en réalité trois choix. Elles peuvent émettre des cartes Visa, MasterCard et depuis peu, maintenant qu'il y a plus de souplesse, elles peuvent aussi émettre les deux cartes. Quelques institutions financières ont choisi d'émettre les deux cartes.

Elles pourraient aussi adopter la carte American Express. Si elles établissaient un partenariat avec American Express, finalement cela coûterait beaucoup plus cher aux commerçants. C'est une autre option, qui a été exercée dans d'autres pays. À ma connaissance, personne ne l'a encore fait ici, mais c'est une option qui pourrait être envisagée.

Le sénateur Banks : Nous avons beaucoup entendu parler de transparence. Est-ce que quelqu'un surveille et publie les taux que fixent Visa et MasterCard afin que tout le monde sache qui les fixe et qui les perçoit?

M. Jawad : C'est une bonne question. Ces taux sont publics. Nous les avons publiés sur notre site Internet ou nous avons un lien vers les sites de Visa et MasterCard qui affichent ces taux. Je ne suis pas certain que notre site les affiche, mais ils sont publics et nous dirigeons les internautes vers ce site pour qu'ils puissent y voir les taux.

De plus, grâce à la plus grande transparence sur les nouveaux relevés, chaque commerçant voit toutes les transactions et les frais d'interchange connexes. Il le voit sur son relevé, ainsi que les coûts

on the statement, as well as additional costs and their total cost. It will have all of that as well as all of these rates that are public, and they are on the different websites.

Mr. van Duynhoven: Visa and MasterCard both display all of their interchange rates applicable to the domestic market here in Canada on their websites. From a TD Merchant Services' standpoint, we also provide those rates and tools so merchants can understand how the different rates interact on our websites. You will see in the letter that I promised to deliver to this committee how we actually articulate that. We give them the website address they can go to. If they are not clear what a charge would be for one of those premium cards, as an example, we give them an example that they can take to our website and apply to that calculation to see how it works and truly understand what that cost is.

The Chair: Debit card transactions are done on a flat-fee basis. What would happen if credit cards were also obliged or came to the conclusion that it would be better to do on a flat-fee basis, and why do they not do that?

Mr. Baumgartner: That is a great question. Part of the credit card issue is that there is an implicit cost of funds that occurs with each credit card transaction. I am not sure how many of you revolve or do not revolve, but the bank is effectively giving you a 45-day free line of credit, roughly. If you did a transaction today, March 2, you went across the street and bought something with your credit card today, say you got your statement 15 days from now, on the 17th, and say you had 25 days to pay. You are effectively at 40 days of free funds on that transaction. The bank then has to sell deposits to someone else to basically fund that interest-free loan. There is an element of cost of funds that is involved in that, and that is something that does not occur with Interac. The Interac transaction, as you all know, comes out of your chequing account virtually on a real-time basis.

Mr. Jawad: I would like to add that there is an element of loss as well. There is a credit risk with those transactions. If that receivable that is owed by the consumer to the bank is not paid, that is a loss as well. Effectively, the cost that is in the system is to cover some of that cost.

Senator L. Smith: Why do the banks issues cards to kids in university? By the time their fourth year comes around, they have $7,500 credit cards that their dads have to cover.

Mr. Jawad: If you are referring to me, senator . . .

Senator L. Smith: I am referring to my kids.

Mr. Jawad: As an acquirer, I cannot speak to the banks' practices.

Senator L. Smith: You talk about the fact that you are charging all of us 22 per cent or 19.5 per cent on credit cards. You have to make your money; I understand that. I am not being critical of that. I look at the four steps of cardholders, merchants, card issuers and acquirers. Having run a professional football team, I

supplémentaires et le coût total. Tout cela sera indiqué, ainsi que tous les taux publics, et ils sont affichés sur les divers sites Internet.

M. van Duynhoven : Visa et MasterCard affichent sur leur site tous leurs taux d'interchange applicables sur le marché canadien. Les Services aux commerçants TD indiquent aussi ces taux sur leur site et offrent ces outils afin que les commerçants puissent comprendre comment les différents taux interagissent. Vous verrez dans la lettre que j'ai promis de remettre au comité comment nous exprimons cela. Nous indiquons l'adresse du site Internet afin qu'ils puissent le visiter. S'ils ne comprennent pas clairement quel seraient les frais sur ces cartes prestige, nous leur donnons un exemple qu'ils peuvent utiliser sur notre site pour voir comment s'effectue le calcul et bien comprendre quels sont les coûts.

Le président : Les frais sur les transactions par carte de débit sont un montant fixe. Qu'arriverait-il si les cartes de crédit étaient obligées elles aussi d'imposer des frais fixes ou tiraient la conclusion qu'il vaut mieux le faire, et pourquoi ne le font-elles pas?

M. Baumgartner : C'est une excellente question. Une partie du problème que posent les cartes de crédit est qu'il y a un coût de financement implicite pour chaque transaction par carte de crédit. Je ne sais pas combien d'entre vous règlent ou non le solde à la date d'échéance, mais la banque vous donne en réalité une marge de crédit gratuite de 45 jours environ. Supposons que vous effectuez une transaction aujourd'hui, le 2 mars. Vous traversez la rue et faites un achat avec votre carte de crédit aujourd'hui, vous recevez votre relevé dans 15 jours, le 17 mars, et vous avez 25 jours pour payer. Vous avez en réalité 40 jours de crédit gratuit sur cette transaction. La banque doit vendre des dépôts à quelqu'un pour financer ce prêt sans intérêt. C'est un élément du coût des fonds qui entre en jeu et qui n'existe pas avec Interac. Le montant de la transaction Interac, comme vous le savez tous, est retiré de votre compte de chèques presque instantanément.

M. Jawad : J'aimerais ajouter qu'il y a aussi un élément de perte. Il y a un risque de crédit avec ces transactions. Si le montant que doit le consommateur à la banque n'est pas payé, c'est aussi une perte. En réalité, les frais prévus dans le système visent à couvrir une partie de ces coûts.

Le sénateur L. Smith : Pourquoi les banques émettent-elles des cartes aux jeunes dans les universités? Quand ils terminent leur quatrième année, ils ont une dette de 7 500 $ sur leur carte de crédit, que doivent assumer les parents.

M. Jawad : Si vous parlez de moi, sénateur...

Le sénateur L. Smith : Je parle de mes enfants.

M. Jawad : En tant qu'acquéreur, je ne peux pas parler des pratiques des banques.

Le sénateur L. Smith : Vous parlez du fait que vous nous demandez tous 22 p. 100 ou 19,5 p. 100 sur les cartes de crédit. Vous devez être rentables, je comprends cela. Je ne vous fais pas de reproches. Je vois les quatre niveaux : les détenteurs de cartes, les commerçants, les émetteurs et les acquéreurs. Ayant dirigé une

always wondered when the CFO would come up to me every year and say, "Our transactional costs have gone up and we have to put a pass through to the user, who is the season ticket holder." What we found was that everything was based on the size of your transactions. On the smaller transactions; it was less; on the higher transactions, it was more. If you buy four season tickets at $750, it is $3,000. That transaction fee 10 years ago was a buck per game per ticket, and all of a sudden it is up to 5. We create some fancy name for the consumer, and the consumer is so confused that it is just a pass-through.

I understand the dynamics between you and the card companies, but I think the real issue is consumers themselves. This is complex. How can they understand, and what is the best way to treat them? You have to make your money, and I am sure you do, based on volumes of transactions and the complexity of the types of cards you use and the points systems, et cetera. I am listening to this, and all I am thinking about is the end user. I paid for my own tickets for 14 years. That pass-through charge at the end was a significant charge per ticket. What happens to the consumer? You are not the credit card guys.

The Chair: I did not have you on my list, Senator L. Smith. I am glad you raised the question.

Senator Greene: I would like them to comment on the question, because I think it is a very good question.

The Chair: You are quite right. I did not give them the opportunity. Are any of you football fans enough to comment on that?

Mr. Cohen: I am a football fan, so I will go first. I was a big fan of Senator Smith's when he was playing. Again, we do not have direct proximity to consumers, but we all are consumers. I think these premium cards have been proliferated by points programs. Canadians have become accustomed to these bells and whistles, and the card issuers have been layering on the costs more and more, and it perpetuates itself. I think that, in a nutshell, is a big part of this. Ultimately, the marketing programs, points, accumulation of miles, dividend cards and all kinds of other goodies that consumers have become accustomed to are feeding the behaviour and it perpetuates over time, and costs keep going up as a result.

Mr. Baumgartner: I am an Argos season ticket holder, so I will go second.

I would agree with Mr. Cohen. I think that people's addiction to these points cards, for all brands — MasterCard, Visa, American Express, et cetera — is quite strong, and those points end up costing money. The consumer ends up getting the points. The merchant ends up generally paying for the points. Whether or not that ends up going back to the consumer in the form of higher prices, I suppose it is hard to say. I think that in your example it

équipe de football professionnelle, je me posais toujours des questions quand le chef des finances venait me voir tous les ans pour me dire que les coûts de transaction avaient augmenté et qu'il fallait les répercuter sur les utilisateurs, autrement dit, l'acheteur d'un billet de saison. Nous avons constaté que tout était fondé sur la taille des transactions. Sur les petites transactions, les frais étaient plus bas; sur les transactions plus importantes, les frais étaient plus élevés. Si vous achetez quatre billets de saison à 750 $, cela fait 3 000 $. Les frais de transaction il y a 10 ans étaient un dollar par match par billet, et soudainement, ils sont montés à 5 $. Nous créons des noms alléchants pour les consommateurs et les consommateurs sont tellement confus qu'ils ne voient pas qu'on répercute simplement les frais.

Je comprends la dynamique entre vous et les sociétés de cartes, mais je pense que le vrai problème, ce sont les consommateurs. C'est complexe. Comment peuvent-ils comprendre et quelle est la meilleure façon de les traiter? Vous devez faire de l'argent et je suis certain que vous en faites, compte tenu des volumes de transactions et de la complexité des types de cartes que vous utilisez, des programmes de récompenses, et cetera. Je vous écoute et je pense à l'utilisateur final. J'ai payé mes billets pendant 14 ans. Ces frais répercutés étaient devenus un montant élevé par billet à la fin. Qu'arrive-t-il au consommateur? Vous n'êtes pas les sociétés de cartes de crédit.

Le président : Je ne vous avais pas sur ma liste, sénateur L. Smith. Je suis ravi que vous ayez posé la question.

Le sénateur Greene : J'aimerais qu'ils répondent à la question, parce que je la trouve très bonne.

Le président : Vous avez raison. Je ne leur en ai pas donné la chance. Êtes-vous assez amateurs de football pour répondre?

M. Cohen : Je suis amateur de football, alors je répondrai le premier. J'étais un grand amateur du sénateur Smith lorsqu'il jouait. Encore une fois, nous n'avons pas de contact direct avec les consommateurs, mais nous sommes tous consommateurs. Je pense que les cartes prestige ont proliféré à cause des programmes de récompenses. Les Canadiens se sont habitués à ces fanfreluches, et les émetteurs de cartes ont créé de plus en plus de paliers de coûts, et le système se perpétue lui-même. Je pense que cela explique en grande partie le problème. Finalement, les programmes de marketing, les points, l'accumulation de milles, les cartes dividendes et tous les autres bonbons auxquels les consommateurs se sont habitués nourrissent le comportement et le perpétuent, ce qui fait monter les coûts.

M. Baumgartner : J'ai un billet de saison pour les matchs des Argos, alors je répondrai en deuxième.

Je suis d'accord avec M. Cohen. Je pense que la dépendance des gens envers ces cartes à points, MasterCard, Visa, American Express ou autres, est assez forte et que ces points finissent par coûter quelque chose. Le consommateur finit par obtenir les points. Le commerçant finit généralement par les payer. Je suppose qu'il est difficile de dire si le consommateur finit par payer, parce que les prix augmentent. C'est peut-être le cas dans

may have, but ultimately it is a cost of doing business. In the end, the consumer is the one feeding the thirst for better cards, better products, more functionality, et cetera, and I think the marketplace is responding.

The Chair: Do you see any way of breaking that habit?

Mr. van Duynhoven: Merchants do have some tools available to them. As a result of this committee, the code of conduct, there has been much more scrutiny of the payments system in general, and merchants are now much more aware of their rights and abilities. Using your example of a user fee, in effect, merchants can discount for cash or other payment methods. Both of the brands, being Visa and MasterCard, have that ability to say that you are allowed to discount for other payments. If you pay with Interac, here is your price; if you pay with this, here is your price; as long as it is phrased in terms of a discount, so the user fee in terms of the credit card cost would not have to be passed on in that particular case.

Second, merchants are able to steer transactions. There is nothing prohibiting them from communicating with the cardholder to say, "Do you recognize that the cost for me to accept this credit card is 1.7 per cent of the transaction?" They are allowed to communicate that. In fact, CFIB have actively planned a campaign to go out there and get merchants to communicate to cardholders as part of an education, financial literacy, if you will, to say what the true cost of these acceptances is. There are those methods for merchants to deal with some of those costs and perhaps educate their own consumers in that regard.

Mr. Jawad: I want to echo Mr. van Duynhoven's comments that merchants have a platform now by which they can possibly reduce their costs for acceptance. I certainly do not want to downplay the cost of business of accepting cards, but there has been an inherent benefit of accepting cards. It depends on the type of the business, the size of the business, and the nature of the business. Generally, it provided payment certainty. It removed issues with NSF cheques from the system, and removed the need, in some cases, for cash. Again, it depends on the business. This is a general statement around the benefit of cards, certainly not downplaying the cost potential of cards, but there also have been some benefits.

On the flipside of that, as Mr. van Duynhoven commented, merchants today have a platform and an opportunity to steer to lower-cost options, through either debit or discounting.

Senator Hervieux-Payette: Do I understand that there are nine companies doing what you are doing in your sector? You are each competing with eight other companies, installing the equipment

votre exemple, mais finalement, c'est un coût des affaires. En fin de compte, c'est le consommateur qui alimente la soif de meilleures cartes, de meilleurs produits, de plus grande fonctionnalité, et cetera, et je pense que le marché réagit.

Le président : Voyez-vous une façon de mettre fin à cette habitude?

M. van Duynhoven : Les commerçants ont quelques outils à leur disposition. À cause des travaux du comité et du code de conduite, on a examiné de beaucoup plus près le système de paiement en général, et les commerçants sont maintenant beaucoup plus au courant de leurs de droits et de leurs capacités. Pour reprendre votre exemple des frais d'utilisation, en réalité, les commerçants peuvent donner des rabais pour le paiement en espèces ou d'autres méthodes de paiement. Les deux associations, Visa et MasterCard, peuvent dire que les commerçants sont autorisés à accorder des rabais pour d'autres méthodes de paiement. Si vous payez avec Interac, voici le prix; si vous payez avec ceci, voici le prix; tant que c'est exprimé sous forme de rabais, alors les frais d'utilisation que sont les coûts de la carte de crédit ne seraient pas répercutés dans cet exemple.

Deuxièmement, les commerçants peuvent rediriger les transactions. Rien ne les empêche de communiquer avec les titulaires de cartes pour leur demander s'ils sont conscients que le coût de l'acceptation de la carte de crédit représente 1,7 p. 100 du montant de la transaction. Ils peuvent le dire. De fait, la FCEI planifie activement une campagne afin d'inciter les commerçants à communiquer avec les titulaires de cartes dans le cadre d'une campagne d'éducation ou de littératie financière, si vous voulez, afin d'expliquer quel est le coût d'acceptation véritable. Les commerçants ont quelques moyens pour faire face à certains de ces coûts et peut-être éduquer leurs clients à cet égard.

M. Jawad : Je voudrais faire écho aux remarques de M. van Duynhoven selon lesquelles les commerçants ont maintenant une plateforme leur permettant peut-être de réduire leurs coûts d'acceptation. Loin de moi l'idée de vouloir minimiser le coût commercial de l'acceptation des cartes, mais l'acceptation des cartes présente un avantage fondamental. Tout dépend du type d'entreprise, de la taille de l'entreprise et de la nature de l'entreprise. En règle générale, les cartes ont assuré le paiement. Elles ont éliminé du système les problèmes liés aux chèques sans provision, et éliminé, dans certains cas, le besoin d'espèces. Encore une fois, tout dépend de l'entreprise. C'est une affirmation générale au sujet des avantages des cartes, qui ne minimise certainement pas le coût potentiel des cartes, mais il y a eu aussi quelques avantages.

D'un autre côté, comme l'a fait remarquer M. van Duynhoven, les commerçants ont désormais une plateforme et une possibilité de rediriger les clients vers des options moins coûteuses, les cartes de débit ou des rabais.

Le sénateur Hervieux-Payette : Ai-je bien compris que neuf entreprises font ce que vous faites dans votre secteur? Vous avez huit concurrents, qui installent aussi du matériel et font

and of course dealing with banks and Visa and MasterCard. That is the competition in Canada. In fact, it is more than the banks that we have in terms of Canadian homemade banks.

Mr. Jawad: Yes. There are non-acquirers and there are independent sales organizations that offer these services in addition to that.

I would like to make one comment on the vibrant competitive landscape in Canada. This is a generalization, not specific to us or to perhaps any of the gentlemen at the table here. On average, year to year, we see between 15 and 25 per cent of our merchants move from our portfolio to do business with other organizations. That does not happen without competition. We see it, and this is the business model that we operate in. To the extent that we see that and that is the experience, we compete on the basis of disclosure, price, technology and service.

Senator Hervieux-Payette: I want to get a little technical. I used to be with SNC Group, a large engineering firm, and I want to know about the process of what you are doing.

The equipment you install uses both credit cards and debit cards. That allows merchants to be connected with every bank that issues those cards, whether it is in Canada or elsewhere in the world. This is all done over phone lines or the T1s installed throughout every country.

When MasterCard and Visa are being used, where is the transaction being dealt with? Where is the train yard where all the trains arrive and things are redistributed? Who are the MasterCard and Visa people dealing with in terms of the information and electronic money that you transmit? How does the network follow? Does it go to them and then back to the bank? Where are they located?

Mr. Baumgartner: In the case of our organization, our equipment is a tandem, a great big expensive computer that switches the transaction and recognizes the type of card that comes in. If you have a Visa card, it should start with a 4 and MasterCard should start with a 5. We recognize that it starts with a 4 or a 5, and we send those transactions from our core facility in downtown Toronto to Visa or MasterCard, depending on the card.

I believe in the case of Visa, those transactions go either to McLean, Virginia or somewhere in France. I apologize; I do not know if it is still there. MasterCard, I believe, is either Kansas City or St. Louis. They have redundant facilities, obviously, to ensure the transaction goes through.

They then look at the next five digits on your card. Those six digits comprise what is called the bank identification number, which tells them to send it to that particular issuing bank. If you had a card let us say from Desjardins, they have a similar infrastructure to what we have and they would switch that transaction, the amount, the cardholder information, merchant's name, et cetera, to Desjardins, who would then look at your credit profile and say, "Yes, you have the ability to buy and you

évidemment affaire avec les banques, Visa et MasterCard. C'est le tableau de la concurrence au Canada. En fait, les banques d'origine canadienne ne comprennent pas seulement des banques.

M. Jawad : Oui. Il y a des sociétés qui ne sont pas acquéreurs et des organisations de vente indépendantes qui offrent elles aussi ces services.

J'aimerais faire une observation sur la vigueur de la concurrence au Canada. C'est une généralisation, quelque chose qui n'est pas propre à nous, ni peut-être non plus aux messieurs autour de la table. En moyenne, année après année, nous voyons de 15 à 25 p. 100 de nos commerçants quitter notre portefeuille et aller faire affaire avec d'autres organisations. Cela ne se fait pas sans concurrence. Nous le constatons et c'est le modèle d'affaires dans lequel nous fonctionnons. Dans la mesure où nous le constatons et où cela correspond à la réalité, nous rivalisons sur les plans de la communication, des prix, de la technologie et du service.

Le sénateur Hervieux-Payette : J'aimerais aborder une question un peu technique. J'ai travaillé chez SNC, un grand cabinet d'ingénierie, et je connais le processus dans vos activités.

L'équipement que vous installez est utilisé pour les cartes de crédit et les cartes de débit. Cela permet aux commerçants d'être reliés avec toutes les banques qui émettent ces cartes, que ce soit au Canada ou ailleurs dans le monde. Tout se fait par des lignes téléphoniques ou des terminaux installés partout au pays.

Lorsque les services de MasterCard et Visa sont utilisés, où s'effectue la transaction? Où est la gare de triage où arrivent tous les trains et où tout est redistribué? Qui sont les gens de MasterCard et de Visa qui traitent l'information et la monnaie électronique que vous transmettez? Comment fonctionne le réseau? Est-ce que l'information va chez eux et revient ensuite à la banque? Où se trouvent-ils?

M. Baumgartner : Dans le cas de notre organisation, notre matériel est un tandem, un énorme ordinateur qui coûte cher, qui transmet la transaction et qui reconnaît le type de carte. Une carte Visa devrait avoir un numéro qui commence par un 4 et une carte MasterCard devrait commencer par un 5. Nous reconnaissons qu'elle commence par un 4 ou un 5 et nous envoyons la transaction de notre installation centrale au centre-ville de Toronto à Visa ou MasterCard, selon la carte.

Je crois que dans le cas de Visa, les transactions vont à McLean, en Virginie, ou quelque part en France. Désolé; je ne sais pas si c'est encore là. Pour MasterCard, je crois que c'est Kansas City ou St. Louis. Il y a évidemment d'autres installations, afin de s'assurer que la transaction est traitée.

Ensuite, ils examinent les cinq chiffres suivants sur la carte. Les six premiers chiffres comprennent ce qu'on appelle le numéro d'identification de la banque, qui dit qu'il faut envoyer la transaction à la banque émettrice visée. Si vous avez une carte de Desjardins, par exemple, l'infrastructure est semblable à la nôtre, et nous envoyons l'information sur la transaction, le montant, l'information sur le titulaire de la carte, le nom du commerçant et cetera, à Desjardins, qui examine ensuite votre

have been a good paying customer," et cetera. They would then assign an approval code to that, and the transaction would flow back the exact same way. It would come back to Visa or MasterCard, come back into our infrastructure and then we would present it back to the point of sale where we hopefully give you an approval code.

Senator Hervieux-Payette: I have to correct you. Desjardins transactions in Canada are dealt with in Canada. They are the only credit card and financial institution that has their own system. If I use my Desjardins card in Paris, of course it will go through the United States or perhaps France. That is what we were told by them.

Mr. van Duynhoven: I think this is probably the case for all of us, but certainly for TD, our data centre is here in Canada, so we process all of our transactions. We do everything for ourselves, much like Desjardins. As you can imagine in the case of information technology, you want to be very clear who has the responsibility for transporting the data from Point A to Point B and then on to Point C.

We have the responsibility when it is in our data centre. We then pass that information, still within the physical premises of our data centre, to an either Visa or MasterCard server, and that is now Visa's or MasterCard's responsibility. They then own that data — it is a Visa access point or a MasterCard access point — and then they route that transaction.

I think for Desjardins, it would be much the same because Visa and MasterCard have to route that information organizationally, and it is tolerant to ensure there are multiple paths for the data so you get that answer back. Desjardins is perhaps within Canada, if that is what they have claimed, but Visa and MasterCard data —

Senator Hervieux-Payette: I know the company that developed the process because it is a Montreal company.

Ms. Glowinsky: As a point of clarification, a Desjardins issued card at a Desjardins acquired merchant probably follows the scenario that has been described, because it is their own issued card at a merchant they do the processing for. They would probably not send that transaction to Visa because that is a closed loop; in-house, if you will. However, if it was a Desjardins card at let us say a Moneris merchant or anyone else at the table, it would go through the routing that Mr. Baumgartner described.

Mr. Baumgartner: They are a relatively small acquirer, so most of their transactions, I would guesstimate, would be going through the same process I walked through earlier, except for their own transactions.

profil de crédit et confirme que vous pouvez effectuer l'achat, que vous êtes un client qui paie, et cetera. Desjardins attribue ensuite un code d'approbation, et la transaction revient de la même façon. Elle revient à Visa ou MasterCard, revient dans notre infrastructure, et nous la présentons au point de vente, où nous vous donnons un code d'approbation.

Le sénateur Hervieux-Payette : Je dois vous corriger. Les transactions de Desjardins au Canada sont traitées au Canada. C'est la seule carte de crédit et institution financière qui a son propre système. Si j'utilise ma carte Desjardins à Paris, évidemment, la transaction passera par les États-Unis ou peut-être la France. C'est ce qu'ils nous ont dit.

M. van Duynhoven : C'est probablement le cas pour nous tous, mais pour TD, notre centre de données est ici au Canada, alors nous traitons toutes nos transactions. Nous faisons tout nous-mêmes, un peu comme Desjardins. Comme vous pouvez l'imaginer quand il est question de technologie de l'information, il faut savoir clairement qui est responsable du transport des données du point A au point B, puis au point C.

Nous sommes responsables quand les données sont dans notre centre de données. Nous transmettons ensuite cette information, toujours dans les installations de notre centre de données, à un serveur Visa ou MasterCard, et c'est alors Visa ou MasterCard qui assume la responsabilité. Ils sont alors propriétaires des données — il s'agit d'un point d'accès Visa ou MasterCard — et acheminent ensuite la transaction.

Je pense que ce serait un peu la même chose pour Desjardins, parce que Visa et MasterCard doivent acheminer cette information dans l'organisation, et qu'ils sont tolérants pour s'assurer qu'il y a des chemins multiples pour transmettre les données et obtenir la réponse. Desjardins traite peut-être les transactions au Canada, si c'est ce qu'ils ont affirmé, mais les données de Visa et de MasterCard...

Le sénateur Hervieux-Payette : Je connais l'entreprise qui a élaboré le processus, parce que c'est une entreprise montréalaise.

Mme Glowinsky : En guise de clarification, je dirais qu'une carte émise par Desjardins utilisée chez un commerçant acquis par Desjardins suit probablement le scénario qui vient d'être décrit, parce que c'est une carte qu'ils ont émise qui est utilisée chez un commerçant pour lequel ils assurent le traitement. Ils n'enverraient probablement pas la transaction à Visa parce que c'est une boucle fermée, un circuit interne si vous voulez. Mais si c'était une carte Desjardins utilisée chez un commerçant Moneris, par exemple, ou chez l'un d'entre nous autour de la table, la transaction suivrait le parcours décrit par M. Baumgartner.

M. Baumgartner : Cet acquéreur est relativement petit, alors la plupart des transactions, je suppose, franchissent les étapes que j'ai décrites plus tôt, sauf pour ses propres transactions.

Senator Hervieux-Payette: We will clarify that because that is not what we understood when they made their presentation. We had the information technology expert on video conference and we asked him these questions.

When it comes to using the fancy equipment you have, do you have a lot of choice? Are there many manufacturers of the equipment? The equipment you use is very sophisticated.

Mr. Baumgartner: There is definitely choice. There are three fairly large terminal manufacturers that exist, but there are dozens of others as well. We definitely have a choice. We have relationships with the three major ones, and we recently added a fourth one.

Senator Hervieux-Payette: Where is the procurement done?

Mr. Baumgartner: Generally in each case, the procurement is done by acquirer. We would negotiate with those suppliers and have a business discussion in terms of features, functionality and cost. One of the things we look at, of course, is security, and we would arrive at a decision based on the combination of those factors and then procure.

Senator Hervieux-Payette: Is it bought by Canadian suppliers, American suppliers, Indian or Chinese suppliers?

Mr. Baumgartner: That is a great question. Generally, the companies are global. Our biggest supplier is French, but they make them all over the place. They seem to be made more and more in China, as well as in Brazil where they may have a facility. One of the companies is based in the U.S., and one is based in China. More and more companies are getting into the business.

As the world of payments evolve, more and more countries are becoming interested in payments and, therefore, more around more terminal manufacturers are sprouting up. It is our obligation to ensure that whoever we go with is sustainable, financially viable and has the best security. I think these gentlemen would look at it in the same way.

Senator Hervieux-Payette: I guess maintenance is an issue as well because you need to ensure they are working 24 hours a day.

Mr. van Duynhoven: What Mr. Baumgartner was focusing on is the point-of-sale device, the hardware that sits on the counter. It is important to recognize, depending where you are going with the question, that there are multiple discrete decisions we make. There are wireless devices. For example, the cabs here in Ottawa have wireless devices. Each of us has the discrete choice to say, "Do we run that over the Telus network, Bell or Rogers?" There is that choice. Then there is the choice for network connectivity. "Do we use Bell, Telus or run MPLS networks?"

There are a number of pieces. It is not just the point-of-sale device. That is the one the merchant sees definitely, but there are a number of other discrete decisions.

Le sénateur Hervieux-Payette : Nous devrons clarifier cela, parce que ce n'est pas ce que nous avons compris lorsqu'ils ont fait leur exposé. Nous avions l'expert des technologies de l'information en vidéoconférence et nous lui avons posé ces questions.

Avez-vous beaucoup de choix en ce qui concerne le matériel compliqué que vous utilisez? Y a-t-il de nombreux fabricants? L'équipement que vous utilisez est très perfectionné.

M. Baumgartner : Il y a certainement un choix. Il y a trois assez gros fabricants de terminaux, mais il y en a aussi des douzaines d'autres plus petits. Nous avons certainement le choix. Nous avons des relations avec les trois plus grands et nous en avons ajouté un quatrième récemment.

Le sénateur Hervieux-Payette : Qui effectue les achats?

M. Baumgartner : En règle générale, dans chaque cas, l'acquéreur effectue les achats. Nous négocions avec les fournisseurs et avons des discussions commerciales sur les caractéristiques, la fonctionnalité et le coût. Un aspect que nous examinons est évidemment la sécurité. Nous prenons une décision en fonction de ces facteurs, puis nous effectuons l'achat.

Le sénateur Hervieux-Payette : Les fournisseurs sont canadiens, américains, indiens ou chinois?

M. Baumgartner : C'est une excellente question. En règle générale, les entreprises sont mondiales. Notre plus gros fournisseur est français, mais le matériel est fabriqué un peu partout. Les appareils semblent de plus en plus fabriqués en Chine, ainsi qu'au Brésil, où il y a peut-être une usine. L'une des entreprises est établie aux États-Unis et une autre en Chine. De plus en plus d'entreprises entrent sur le marché.

À mesure que le monde des paiements évolue, de plus en plus de pays sont intéressés par les paiements et, par conséquent, les fabricants de terminaux se multiplient. Nous devons nous assurer que les fournisseurs que nous choisissons vont durer, qu'ils sont financièrement viables et qu'ils offrent la meilleure sécurité. Je pense que ces messieurs verraient les choses de la même façon.

Le sénateur Hervieux-Payette : Je suppose que l'entretien est un facteur parce que vous devez vous assurer que ces appareils fonctionnent 24 heures par jour.

M. van Duynhoven : M. Baumgartner parlait du terminal au point de vente, l'appareil qui se trouve sur le comptoir. Selon le sens de votre question, il est important de reconnaître que nous prenons de nombreuses décisions différentes. Il y a des appareils sans fil. Par exemple, les taxis à Ottawa ont des appareils sans fil. Chacun de nous a le choix de se demander s'il veut utiliser le réseau de Telus, Bell ou Rogers. Ce choix existe. Il y a aussi le choix de la connectivité de réseau. Utilisons-nous les réseaux de Bell, Telus ou MPLS?

Il y a plusieurs éléments, pas seulement le terminal au point de vente. C'est évidemment ce que voit le commerçant, mais il y a plusieurs autres décisions.

Senator Hervieux-Payette: Regarding cost, you have your interchange differential fees your staff, equipment — rented or sold — et cetera. At the end of the day, that is what the merchant pays for.

Mr. Baumgartner, I would like to deal with the point that you average out when someone does not want to take the basic card with the lowest fee. If they want everything under one fee, of course the consumer pays.

If I get that basic card and the merchant has a Moneris machine and does not want to have the series of fees that you offer for fancy cards or low ones, I will pay somewhere between the two. That means there is no interest in buying the lowest one because it is not giving me the lowest cost of processing my card.

When you sell, I have a suspicion that maybe your margins are higher on the higher fees than on the lower fees. You told us there are almost 100 types of fees for the merchant, depending on the size of the sector, et cetera. Of course, it is complicated for people to understand.

Could you simplify so that people are aware when they go to the restaurant and the gas station that if they have the basic card, they pay the basic fee? Is that not feasible?

Mr. Baumgartner: It certainly is. In fact, when we negotiate with merchants, each one is done individually and they are offered a choice. They can have the more complex pricing or the simplified pricing. Most end up doing something in between, where the hundred different interchange buckets that you mentioned are grouped into different buckets. Most opt for that third option, to get to exactly to what you are alluding.

Senator Hervieux-Payette: I am curious about the technical processing. Are we talking about minutes or hours? When I use my card and the whole loop is completed, how long does that take?

Mr. Baumgartner: It averages about two seconds to get a transaction through, depending on the type of merchant configuration. More and more terminal transactions, probably in the 70 per cent range, come through the Internet. I do not know if you have ever noticed the difference in speed at a terminal. If it is an Internet transaction, it goes quickly. If you have ever heard the terminal dialing, it will go over the phone lines, and that is a slower transaction. Those could be 15 seconds. The speed varies, but more and more are Internet.

In terms of the settlement itself, the vast majority of the transactions are settled that night, so tonight we would put money in the merchant's account for today's credit based on today's transaction. That practice is different from the U.S., where the average is 48 to 72 hours.

Senator Hervieux-Payette: That is what I heard.

Le sénateur Hervieux-Payette : En ce qui concerne les coûts, il y a vos frais d'interchange différentiels, le personnel, le matériel — loué ou vendu — et cetera. Finalement, c'est ce que paie le commerçant.

Monsieur Baumgartner, j'aimerais revenir sur la moyenne que vous faites lorsque quelqu'un ne veut pas prendre la carte de base, pour laquelle les frais sont les plus bas. S'ils veulent tout réunir dans des frais unique, évidemment, le consommateur paie.

Si j'ai cette carte de base et que le commerçant a un appareil Moneris et ne veut pas payer toute la série de frais que vous proposez pour les cartes prestige ou les cartes à frais peu élevés, je paierai des frais qui se situent quelque part entre les deux. Cela veut dire qu'il n'y a aucun intérêt à avoir celle pour laquelle les frais sont les plus bas, parce qu'elle ne me procure pas un traitement au coût le plus bas.

Quand vous vendez, je me doute que vos marges sont peut-être plus élevées lorsque les frais sont élevés plutôt que lorsqu'ils sont bas. Vous nous avez dit qu'il y a presque une centaine de types de frais pour le commerçant, selon la taille du secteur, et cetera. Évidemment, c'est compliqué à comprendre.

Pourriez-vous simplifier les choses pour que les gens sachent que, s'ils utilisent leur la carte de base lorsqu'ils vont au restaurant ou à la station-service, ils paient les frais de base? N'est-ce pas faisable?

M. Baumgartner : C'est certainement faisable. De fait, quand nous négocions avec les commerçants, ce sont des négociations individuelles, et ils ont tous un choix. Ils peuvent choisir les prix complexes ou les prix simples. La plupart choisissent quelque chose entre les deux, une situation où les centaines de différents paniers d'interchange sont regroupés dans des paniers différents. La plupart optent pour ce troisième choix, pour obtenir exactement ce à quoi vous faites allusion.

Le sénateur Hervieux-Payette : Le processus technique du traitement m'intéresse. Est-ce une question de minutes ou d'heures? Quand j'utilise ma carte et que toute la boucle est bouclée, combien cela prend-il de temps?

M. Baumgartner : Il faut en moyenne deux secondes pour traiter une transaction, selon le type de configuration du commerçant. De plus en plus de transactions par terminal, probablement autour de 70 p. 100, passent par Internet. Je ne sais pas si vous avez déjà remarqué la différence de vitesse à un terminal. Si c'est une transaction sur Internet, c'est rapide. Vous avez peut-être déjà entendu un terminal faire un appel. Dans ce cas, la transaction passe par une ligne téléphonique, et elle est plus lente. Il faut peut-être 15 secondes. La vitesse varie, mais de plus en plus, les transactions passent par Internet.

En ce qui concerne le règlement proprement dit, la plupart des transactions sont réglées le soir même, donc, ce soir, nous verserions l'argent dans le compte du commerçant pour les crédits d'aujourd'hui en fonction des transactions d'aujourd'hui. C'est différent aux États-Unis, où la moyenne est de 48 à 72 heures.

Le sénateur Hervieux-Payette : C'est ce que j'ai entendu.

Who pays for all the gifts, bells and whistles on our cards? Who puts that in their expenses? Is it the bank, you or Visa? Who pays for those?

Who loses when someone does not pay? Do you lose something, or does the bank lose something?

Mr. Baumgartner: If someone does not ever pay his or her bill, the bank that issues the card ends up having the write-off. Their write-offs will range from 5 to 10 per cent of the balances, depending on the economy. I do not know if you have noticed, but as the economy softened in 2008-09, credit card losses by issuers went way up. They are starting to come back down. In some cases, they have crept down by 20 to 30 per cent. They are still above where they were, but they have come down.

Senator Hervieux-Payette: Who pays for the gifts, such as points and rebates?

Mr. Baumgartner: Ultimately, it is the merchant. As the cost of acceptance has gone up, ultimately, the merchant is bearing the increased cost. The cardholders are generally getting the benefit because they are getting additional features and functions. Ultimately, the merchant is paying the cost.

I would like to go back to your earlier comment. For our organization, since we started the company in 2001, our first full audited year, the difference between what we charge our merchants and what we pay in interchange and assessments, which is what our margin is called, has gone down by 21 per cent. We just compared 2001 to our last quarter, so it has gone down a lot. That is due largely to competition because the competition went from a sort of a bank-owned acquiring market to a much more diverse market with many more players.

I was walking over here with someone who mentioned he was getting more inquiries in the last few months from competitors than he has in a long time. There is more and more competition for what we do in the market. The nine that you mentioned are certainly there, but there are also small organizations that piggyback on some of the acquirers to be able to offer some of their services as well. The competition has increased.

Senator Hervieux-Payette: Out of curiosity, why does Costco use American Express if it is supposed to be a place where we have some savings and we have the most expensive credit card? That is the only card they accept. Do they have better interchange and assessment fees?

Mr. Baumgartner: That is a good question. Different merchants have different relationships with card brands. American Express might have said, "Look, we value you as a customer." Costco is obviously a great place to shop, and American Express has probably negotiated a transaction arrangement with Costco to say, "If you take our cards, here is something in it." It was a commercial terms type deal where Costco has elected not to accept MasterCard

Qui paie pour tous les cadeaux, toutes les fanfreluches sur nos cartes? Qui impute tout cela à ses dépenses? Est-ce la banque, vous ou Visa? Qui paie tout cela?

Qui perd quand quelqu'un ne paie pas? Perdez-vous quelque chose ou est-ce la banque qui perd?

M. Baumgartner : Lorsque quelqu'un ne paie pas sa facture, la banque qui émet la carte doit radier la perte. Les radiations varient de 5 à 10 p. 100 des soldes, selon l'état de l'économie. Je ne sais pas si vous l'avez remarqué, mais lorsque l'économie s'est affaiblie en 2008-2009, les pertes sur cartes de crédit des émetteurs ont grimpé en flèche. Elles commencent à redescendre. Dans certains cas, elles ont baissé de 20 à 30 p. 100. Elles sont encore plus élevées qu'avant, mais elles ont baissé.

Le sénateur Hervieux-Payette : Qui paie pour les cadeaux, comme les points et les rabais?

M. Baumgartner : En bout de piste, c'est le commerçant. Vu que le coût d'acceptation a monté, finalement, c'est le commerçant qui assume la hausse. Les titulaires de cartes sont généralement avantagés parce qu'ils profitent des caractéristiques et des fonctions supplémentaires. Finalement, c'est le commerçant qui paie le coût.

J'aimerais revenir sur une observation que vous avez faite. Pour notre organisation, depuis que nous avons lancé notre entreprise en 2001, notre première année complète vérifiée, la différence entre ce que nous exigeons de nos commerçants et ce que nous payons en frais d'interchange et d'évaluation, autrement dit, notre marge, a baissé de 21 p. 100. Nous venons de comparer 2001 à notre dernier trimestre, alors la baisse est très importante. Cela s'explique surtout par la concurrence, parce que nous sommes passés d'une espèce de marché d'acquisition appartenant aux banques à un marché plus varié où il y a beaucoup plus de joueurs.

En venant ici, quelqu'un me disait qu'il avait reçu ces derniers mois beaucoup plus de demandes de renseignements de concurrents que depuis très longtemps. Il y a de plus en plus de concurrence sur notre marché. Les neuf que vous avez mentionnés sont certainement là, mais il y a aussi de petites organisations qui se greffent à certains acquéreurs pour pouvoir offrir eux aussi certains services des acquéreurs. La concurrence a augmenté.

Le sénateur Hervieux-Payette : Par curiosité, pourquoi Costco utilise la carte American Express, si c'est censé être un magasin qui fait épargner? C'est la carte de crédit qui coûte le plus cher. C'est la seule qu'ils acceptent. Ont-ils de meilleurs frais d'interchange et d'évaluation?

M. Baumgartner : C'est une bonne question. Les commerçants ont des relations différentes avec les associations de cartes. American Express a peut-être dit à Costco qu'elle aimerait bien l'avoir comme client. Costco est évidemment un formidable magasin et American Express a probablement négocié un accord de transaction qui accordait des avantages à Costco si ce magasin acceptait la carte American Express. C'était une entente

and Visa. They do take debit, and they have elected to take American Express. It is purely a business decision on their part through, I think, a healthy negotiation.

Senator Hervieux-Payette: We buy a lot when we go there.

Mr. Baumgartner: Yes, we do. It is a great place to shop.

The Chair: I do not think anyone this evening mentioned a charge for accepting a particular credit card this evening. I have noticed in taxis, for example, often if you want to pay by credit card, there is a charge. Do you have any involvement in merchants doing that or not doing that?

Mr. van Duynhoven: The card networks, as we said earlier, have operating regulations that they set. Both Visa and MasterCard do not allow what is commonly referred to as "surcharging." Interac does allow surcharging in its operating regulations, but they are very clear that in the case where surcharging does take place, there must be a terminal dialogue. The point of sale device must prompt the consumer to say there is a 25-cent or a dollar, whatever the number is, surcharge on there. They have to accept that and proceed with the transaction. They have very specific words.

The Chair: You do not have any involvement one way or the other as processors.

Mr. van Duynhoven: We do not as processors, other than to ensure merchants comply with the operating regulations. In the City of Ottawa, I think a bylaw allows that. I think that is the way the rules are written by Visa and MasterCard. Unless it is allowed by law, that is the case.

Senator Ringuette: What is the name of the acquirers' association?

Mr. Baumgartner: The Electronic Transactions Association.

Senator Ringuette: Are there nine in the association?

Mr. Baumgartner: I used to be president of it many years ago. There are hundreds and hundreds of members. It is a worldwide organization.

Senator Ringuette: Do you have one in Canada?

Mr. van Duynhoven: We are not part of one in Canada, no.

Senator Ringuette: I was invited last year to speak to one of those associations.

Mr. van Duynhoven: We are not a member of one.

Mr. Jawad: We are not a member of one. I am aware that two or three years ago there was an attempt to create an association. We had no interest in being part of it.

Senator Ringuette: It would have been a historical moment.

commerciale par laquelle Costco a choisi de ne pas accepter les cartes MasterCard et Visa. Ils prennent les cartes de débit et ils ont choisi d'accepter la carte American Express. C'est purement une décision d'affaires de leur part, mais je pense que c'est une saine négociation.

Le sénateur Hervieux-Payette : On achète beaucoup quand on va chez eux.

M. Baumgartner : Oui. C'est un excellent endroit pour magasiner.

Le président : Je ne pense pas que quelqu'un ait parlé ce soir de frais pour l'acceptation d'une carte de crédit en particulier. J'ai remarqué que, dans les taxis, par exemple, quand on veut payer par carte de crédit, il y a souvent des frais. Avez-vous une influence sur les commerçants pour qu'ils imposent ou non de tels frais?

M. van Duynhoven : Les réseaux de cartes, comme nous l'avons dit plus tôt, établissent des règlements d'exploitation. Visa et MasterCard ne permettent pas ce qu'on appelle communément la « surfacturation ». Interac permet la surfacturation dans ses règlements d'exploitation, mais indique clairement qu'en cas de surfacturation, il doit y avoir un dialogue sur le terminal. L'appareil au point de vente doit demander au consommateur de confirmer qu'il y a une surfacturation de 25 cents ou un dollar, par exemple. Le consommateur doit accepter, avant que la transaction puisse être traitée. Il y a des dispositions très précises.

Le président : Vous n'avez rien à dire, dans un sens ou dans l'autre, en tant que sociétés de traitement.

M. van Duynhoven : Non, sauf pour nous assurer que les commerçants se conforment aux règlements d'exploitation. À la Ville d'Ottawa, je pense qu'un règlement le permet. Je pense que c'est ainsi que les règlements sont rédigés par Visa et MasterCard. À moins que ce soit permis par la loi, il en est ainsi.

Le sénateur Ringuette : Comment s'appelle l'association des acquéreurs?

M. Baumgartner : L'Electronic Transactions Association.

Le sénateur Ringuette : Y a-t-il neuf membres de l'association?

M. Baumgartner : J'en ai été le président il y a de nombreuses années. Il y a des centaines et des centaines de membres. C'est une organisation mondiale.

Le sénateur Ringuette : En avez-vous une au Canada?

M. van Duynhoven : Nous ne sommes membre d'aucune au Canada, non.

Le sénateur Ringuette : J'ai été invitée l'an dernier à prendre la parole à l'une de ces associations.

M. van Duynhoven : Nous ne sommes membre d'aucune.

M. Jawad : Nous non plus. Je sais qu'on a tenté de créer une association il y a deux ou trois ans. Nous n'étions pas intéressés à y participer.

Le sénateur Ringuette : Cela aurait été un moment historique.

I want to come back to the issue that Senator Hervieux-Payette raised, which is the point that both customer and consumer information dealing through your channels with Visa and MasterCard is relayed through terminals in the U.S. It therefore bypasses Canadian privacy legislation.

If you look carefully at Bill S-201, it not only deals with the issue of fees but the issue of privacy. Proposed paragraph 7.2(1) says: ". . .the fees and charges relating to such cards and the privacy of the users of such cards. . . ." Right now, all the information about Canadian consumers, their credit card numbers and the merchants resides on a U.S. terminal and is not subject to Canadian privacy laws. You can understand why it is very important to support Bill S-201 for your clients. That is a reminder to the 64 million credit card holders out there.

Have you all introduced this new differential fee to take into consideration the slate of 200 and more fees from Visa and MasterCard? Have you all adhered to this new language of differential fees?

Mr. Cohen: We have not.

Mr. van Duynhoven: We have, but not for all customers.

Senator Ringuette: You have talked together and have decided —

Mr. van Duynhoven: No, we definitely have not talked.

Senator Ringuette: Who decided that this would be a differential fee? Would it be Visa and MasterCard?

Mr. van Duynhoven: As I said in my opening remarks, some of my competitors use other terminology, like "unqualified" or "near qualified." To my knowledge, we independently came up with the terminology called "interchange differential" because we thought it was more explanatory than "unqualified transaction." I cannot speak to how it is done.

Senator Ringuette: Moneris, independently and out of the blue, have you also decided on the same terminology for the same purpose?

Mr. Baumgartner: From our perspective, the costs and the new methodology, which most of the industry has adopted, aligned our cost structure with our revenue structure.

Senator Ringuette: How did you decide to name this "differential"? TD decided independently to name this new fee "differential." Mr. Jawad, do you have a differential designation, as well?

Je voudrais revenir à la question soulevée par le sénateur Hervieux-Payette, soit que l'information sur le client et sur le consommateur qui passe dans vos circuits avec Visa et MasterCard est transmise par des terminaux aux États-Unis. Elle n'est donc pas visée par les lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels.

Si vous lisez attentivement le projet de loi S-201, il porte non seulement sur les frais mais aussi sur la protection des renseignements personnels. Le paragraphe 7.2(1) proposé dit : « [...] les frais relatifs aux cartes de crédit et de débit ainsi que la protection des renseignements personnels des utilisateurs de cartes de crédit et de débit [...] ». À l'heure actuelle, tous les renseignements sur les consommateurs canadiens, sur leurs numéros de cartes de crédit et sur les commerçants se trouvent dans un terminal américain et ne sont pas assujettis aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels. Vous pouvez comprendre pourquoi il est très important d'appuyer le projet de loi S-201 pour vos clients. C'est un rappel aux 64 millions de titulaires de cartes de crédit.

Avez-vous tous établi ces nouveaux frais différentiels pour tenir compte des quelque 200 types de frais de Visa et MasterCard? Avez-vous tous adopté cette nouvelle terminologie sur les frais différentiels?

M. Cohen : Non.

M. van Duynhoven : Si, mais pas pour tous les clients.

Le sénateur Ringuette : Vous avez parlé ensemble et vous avez décidé...

M. van Duynhoven : Non, nous ne nous sommes certainement pas parlés.

Le sénateur Ringuette : Qui a décidé qu'il y aurait des frais différentiels? Visa et MasterCard?

M. van Duynhoven : Comme je l'ai dit dans ma déclaration certains de mes concurrents utilisent une terminologie différente et emploient des termes comme « unqualified » ou « near qualified ». À ma connaissance, nous sommes arrivés de façon indépendante à l'expression « interchange différentiel », parce que nous pensions que c'était plus explicatif que « transaction non admissible ». Je ne saurais dire comment cela se fait.

Le sénateur Ringuette : Moneris, avez-vous décidé de manière indépendante et inattendue, d'utiliser la même terminologie, à la même fin?

M. Baumgartner : Pour nous, les coûts et la nouvelle méthodologie, que presque toute l'industrie a adoptée, ont aligné notre structure de coûts sur notre structure de revenus.

Le sénateur Ringuette : Comment êtes-vous arrivés à parler de frais « différentiels »? TD a décidé de manière indépendante, de qualifier ces nouveaux taux de « différentiels ». Monsieur Jawad, parlez-vous aussi de frais différentiels?

Mr. Jawad: We have a pricing structure that may be defined as differential. We do not refer to it as such. We have had that pricing structure for a couple of years, or perhaps a little less. Do not quote me exactly. The pricing structure has proved very competitive for us. It has been clear to customers and merchants.

In addition to that, we have had this pricing structure with the CFIB and the RCC. In consultation with them, we put that pricing structure in place. This is not something new for us.

Mr. Baumgartner: I suppose it is like gas stations where you have unleaded and premium. A number of oil and gas companies use similar terminology.

Senator Banks: You might have already answered this but I did not get it. If I am a merchant, I sign an agreement with one of you. Does that agreement permit me to put up a sign that says to my customer "If you charge this to an American Express card, it costs me three per cent more, so I will add that onto this bill." If you come up and buy this thing from me for 50 bucks and give me a $50 bill, I am happy. However, if you charge it on your card, I will get $47 or whatever the difference is. In my agreement with you, am I permitted to do that?

Mr. Jawad: I will take a crack at the answer. Today, the code speaks to discounting and steering. You discount for cash or debit, or steer customers to a debit product. It does not speak to merchants posting an additional fee for using those cards. I think it is referred to it as surcharging.

Senator Banks: Can I do that?

Mr. Jawad: The practice is not allowed today. The surcharging rule is a network rule, and this matter today is in front of the Competition Tribunal.

Senator Banks: Therefore, my agreement with you precludes me from doing that, does it?

Mr. Cohen: The agreements cause the merchant to comply with network regulations and the network regulations in turn would generally preclude that behaviour. It is not us in particular; it is the compliance with the network.

Senator Banks: The merchant is contractually disallowed from doing that?

Mr. Cohen: Yes.

The Chair: I thank all senators for their patience, and I want to thank Mr. Cohen, Mr. van Duynhoven, Mr. Jawad, Mr. Baumgartner and Ms. Glowinsky. We have had a good exchange. We are grateful for your attendance here. I know you have other things to do in your life. It has been interesting, to say the least.

(The committee adjourned.)

M. Jawad : Nous avons une structure de prix qui peut être qualifiée de différentielle. Nous ne l'appelons pas ainsi. Nous avons cette structure de prix depuis quelques années, peut-être un peu moins. Nous ne proposons pas des prix très exacts. La structure de prix s'est révélée très concurrentielle pour nous. Elle est claire pour les clients et les commerçants.

En outre, nous avons cette structure de prix avec la FCEI et le CCCD. En consultation avec eux, nous avons mis en place cette structure de prix. Ce n'est pas nouveau pour nous.

M. Baumgartner : Je suppose que c'est comme les stations d'essence où il y a du sans plomb et du super. Quelques sociétés pétrolières et gazières utilisent une terminologie semblable.

Le sénateur Banks : Vous avez peut-être répondu à cette question, mais je n'ai pas saisi. Si je suis commerçant, je signe une entente avec l'un d'entre vous. Cette entente me permet-elle de mettre une affiche pour dire à mes clients que les ventes payées avec une carte American Express me coûtent 3 p. 100 ou plus et que j'ajouterai des frais sur votre facture. Si vous achetez cet article chez moi pour 50 $ et que vous me donnez un billet de 50 $, je suis heureux. Mais si vous payez par carte, alors je recevrai 47 $ ou un autre montant, peu importe la différence. Mon entente avec vous me permet-elle de faire cela?

M. Jawad : J'essaierai de répondre. Actuellement, le code parle de rabais et d'orientation. Vous donnez un rabais pour les paiements par carte de débit ou en espèces, ou vous essayer de rediriger les clients vers un produit de débit. Il n'est pas question des commerçants qui demandent des frais supplémentaires lorsqu'on utilise ces cartes. Je pense que cela s'appelle la surfacturation.

Le sénateur Banks : Je peux le faire?

M. Jawad : Cette pratique n'est pas permise actuellement. La règle sur la surfacturation est une règle de réseau, et cette question est examinée actuellement par le Tribunal de la concurrence.

Le sénateur Banks : Par conséquent, mon entente avec vous m'empêche de faire cela, n'est-ce pas?

M. Cohen : Les ententes obligent le commerçant à se conformer aux règlements du réseau et les règlements du réseau interdisent généralement ce comportement. Ce n'est pas nous en particulier; c'est une question de conformité aux règles du réseau.

Le sénateur Banks : Le contrat l'interdit au commerçant?

M. Cohen : Oui.

Le président : Je remercie tous les sénateurs pour leur patience, et je remercie M. Cohen, M. van Duynhoven, M. Jawad, M. Baumgartner et Mme Glowinsky. Nous avons eu un bon échange. Nous vous sommes reconnaissants d'être venus. Je sais que vous avez autre chose à faire dans la vie. Ce fut intéressant, c'est le moins qu'on puisse dire.

(La séance est levée.)

OTTAWA, Thursday, March 3, 2011

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce, to which was referred Bill S-201, An Act to amend the Office of the Superintendent of Financial Institutions Act (credit and debit cards), met this day at 10:35 a.m. to give consideration to the bill.

Senator Michael A. Meighen (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Honourable senators, good morning. My name is Michael Meighen. I am a senator from the province of Ontario and I have the honour to chair this committee. I will now introduce the senators who are present. On my right is Senator Percy Mockler from New Brunswick; next to him Senator Larry Smith, from Quebec; Senator Vim Kochhar from Ontario; and Senator Oliver from Nova Scotia. To my left is Senator Ringuette from New Brunswick, and Senator Banks from Alberta. Other senators will arrive and, if I have a chance, I will introduce them. However, they normally have their correct names in front of them on the name plates.

Today we are resuming our examination of Bill S-201, An Act to amend the Office of the Superintendent of Financial Institutions Act (credit and debit cards). Our colleague Senator Ringuette is the sponsor of this bill.

[*Translation*]

This bill amends the Office of the Superintendent of Financial Institutions Act to confer new duties on the superintendent, namely to control the use of credit and debit cards and to make recommendations on the subject. It provides for the presentation of a report to the minister and a response by the minister to the superintendent.

[*English*]

The Banking Committee started its public examination of Bill S-201 on June 23 last year. Today will be our seventh meeting devoted to hearing the views of witnesses on this proposed legislation.

For those who watch these proceedings from their homes on CPAC, transcripts of previous meetings and copies of committee reports are available online by going to the committee business link of the Parliament of Canada's website at www.parl.gc.ca.

Before I introduce the witnesses, I ask your permission to call on Senator Ringuette, who has a document she would like to table before we begin our session this morning. The floor is yours, Senator Ringuette.

Senator Ringuette: As a follow-up to our witness from the City of Ottawa and the cost of credit card use within municipal governments, the week after, as a member of the Standing Senate Committee on National Finance, we had before us representatives from the Treasury Board Secretariat of the federal government. I

OTTAWA, le jeudi 3 mars 2011

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, auquel a été renvoyé le projet de loi S-201, Loi modifiant la Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières (cartes de crédit et de débit), se réunit aujourd'hui, à 10 h 35, pour examiner le projet de loi.

Le sénateur Michael A. Meighen (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Honorables sénateurs, bonjour. Je m'appelle Michael Meighen. Je suis un sénateur de l'Ontario et j'ai l'honneur de présider le comité. Je vais maintenant présenter les sénateurs qui sont parmi nous. À ma droite, le sénateur Percy Mockler, du Nouveau-Brunswick; à côté de lui, le sénateur Larry Smith, du Québec; ensuite, les sénateurs Vim Kochhar, de l'Ontario, et le sénateur Oliver, de la Nouvelle-Écosse. À ma gauche, le sénateur Ringuette, du Nouveau-Brunswick, et le sénateur Banks, de l'Alberta. D'autres sénateurs se joindront à nous et, si j'en ai l'occasion, je les présenterai, mais normalement, leur nom figure sur la plaque disposée à leur place.

Aujourd'hui, nous reprenons l'étude du projet de loi S-201, Loi modifiant la Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières (cartes de crédit et de débit), qui est parrainé par notre collègue, le sénateur Ringuette.

[*Français*]

Ce projet de loi modifie la Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières afin de confier au surintendant de nouvelles fonctions, à savoir contrôler l'utilisation des cartes de crédit et de débit et formuler des recommandations à ce sujet. Il prévoit la présentation d'un rapport au ministre ainsi qu'une réponse de ce dernier au surintendant.

[*Traduction*]

Le Comité des banques a entamé son étude publique du projet de loi S-201 le 23 juin dernier. Ce sera aujourd'hui la septième séance consacrée à l'audition de témoins qui exposeront leur opinion sur le projet de loi proposé.

À ceux qui suivent ces délibérations chez eux, sur la chaîne CPAC, je signale que la transcription des séances précédentes et les rapports du comité sont disponibles en ligne. Il suffit de suivre le lien des travaux des comités sur le site web du Parlement du Canada, à l'adresse www.parl.gc.ca.

Avant d'entendre les témoins, je vous demande la permission de donner la parole au sénateur Ringuette, qui voudrait déposer un document avant que nous ne commencions la séance de ce matin. À vous la parole, sénateur Ringuette.

Le sénateur Ringuette : Pour donner suite aux propos de notre témoin de la Ville d'Ottawa, qui a parlé du coût de l'utilisation des cartes de crédit pour les administrations municipales, la semaine suivante, comme membre du Comité sénatorial permanent des finances nationales, où comparaissaient des représentants du

asked them the following question: What is the cost to the federal government, its Crown corporation museum and parks, with regard to credit card acceptance fees and merchant fees? The answer that I received late yesterday afternoon is the following:

> For fiscal year 2009/10, the Receiver General for Canada paid $12,956,176 to cover credit card merchant fees for federal government departments that accept payment for goods and services by Visa, MasterCard and American Express. This figure does not include Crown Corporations, who do their own credit card procurement. Merchant acceptance fees for Parks Canada totaled $799,370.

I would like to table the document that I received in both French and English so that all the members of our committee can have this information.

The Chair: Thank you, Senator Ringuette. Our clerk will have that distributed to all members. It will form part of the record of our hearings.

Colleagues, I will now return to the introduction of our witnesses. With us today, from the Bank of Canada, Currency Department, are Charles Spencer, Director, Business Knowledge and International Relations; and Carlos Arango, Principal Researcher. Our witnesses are the authors of a paper published in the *Bank of Canada Review* Winter 2008-09 entitled: "Merchants' Costs of Accepting Means of Payment: Is Cash the Least Costly?"

I think all members have received a copy of that paper.

Gentlemen, welcome to our committee. I should mention that, on my right, Senator Greene from Nova Scotia has just joined us, as has the deputy chair of the committee, Senator Hervieux-Payette from Quebec. Coming in right now is Senator Mac Harb from Ontario.

I understand both of you have an opening statement. Mr. Spencer will begin.

Charles Spencer, Director, Business Knowledge and International Relations, Currency Department, Bank of Canada: In the spirit of modesty and attribution, may I correct one aspect of your introduction? I do not have the honour of being a co-author of this report; it is Mr. Arango and his co-author, Varya Taylor, who is not here today. I work in the area that they work in, but I do not have their expertise in this field. Thank you for the thought, however.

Good morning, Mr. Chair and honourable senators. As the chair explained, I am a director in the currency department at the Bank of Canada. I am joined by Mr. Arango, who is the co-author of the *Bank of Canada Review* article on our merchant survey, which attracted the committee's attention to our work. We are

Secrétariat du Conseil du Trésor, j'ai posé la question suivante : combien les frais de traitement des transactions par carte de crédit coûtent-ils au gouvernement fédéral et à ses sociétés d'État, musées et parcs? Voici la réponse que j'ai reçue hier après-midi :

> Le receveur général du Canada a versé 12 956 176 $ afin de couvrir les frais de traitement des transactions par carte de crédit qui ont été engagés en 2009-2010, pour le compte des ministères fédéraux qui acceptent que leurs produits et leurs services soient payés par Visa, MasterCard ou American Express. Ce chiffre exclut toutefois les sociétés d'État, qui acquièrent elles-mêmes leurs propres services de cartes de crédit. En ce qui concerne, Parcs Canada, les frais de traitement des transactions par cartes de crédit ont totalisé 799 370 $.

Je voudrais déposer ce document que j'ai reçu en français et en anglais pour que tous les membres du comité aient cette information.

Le président : Merci, sénateur Ringuette. La greffière fera distribuer le document à tous les membres du comité, et il fera partie du compte rendu de nos audiences.

Chers collègues, je reviens à la présentation des témoins. Nous accueillons aujourd'hui, du département de la monnaie de la Banque du Canada, Charles Spencer, directeur de Savoir institutionnel et relations internationales, et Carlos Arango, chercheur principal. Les témoins sont les auteurs d'un article publié dans la *Revue de la Banque du Canada* à l'hiver 2008-2009, « Coûts des divers modes de paiement : l'argent comptant est-il le moyen le moins onéreux pour les commerçants? »

Tous les membres du comité auront reçu un exemplaire de cet article.

Messieurs, bienvenue au comité. Je signale la présence, à ma droite, du sénateur Greene, de la Nouvelle-Écosse, qui vient de se joindre à nous, tout comme la vice-présidente du comité, le sénateur Hervieux-Payette, du Québec. Et voici qu'arrive maintenant le sénateur Mac Harb, de l'Ontario.

Je crois savoir que vous avez tous les deux une déclaration préliminaire à faire. Ce sera d'abord M. Spencer.

Charles Spencer, directeur, Savoir institutionnel et relations internationales, Département de la monnaie, Banque du Canada : Par souci de modestie et d'exactitude, puis-je me permettre de rectifier un détail de votre présentation? Je n'ai pas l'honneur d'être le coauteur du rapport. Il est signé par M. Arango et Varya Taylor, qui n'est pas ici aujourd'hui. Je travaille dans le même domaine qu'eux, mais je n'ai pas la même compétence qu'eux sur ce point précis. Merci tout de même d'avoir signalé cet article.

Bonjour, monsieur le président et honorables sénateurs. Comme le président l'a expliqué, je dirige le département de la monnaie à la Banque du Canada. Je suis accompagné de M. Arango, qui est coauteur de l'article de la *Revue de la Banque du Canada* consacré à notre enquête auprès des

pleased that the bank's research is proving to be of interest to the committee, and we hope we can assist your deliberations further this morning by summarizing it and discussing it with you.

[*Translation*]

Mr. Chair, I propose to review briefly the bank's mandate in this area and to explain why we conduct this kind of research. Dr. Arango will then provide a brief overview, from our perspective, of the use of cash relative to other means of payment in the Canadian economy, and that still means principally credit and debit cards. He will then summarize some key points from the merchant survey which we think may be relevant to your discussion, following which we are available for your questions.

I know that the committee hears regularly from the governor and senior deputy governor on monetary policy and the macro economy, so I am sure that I do not need to explain the Bank of Canada's role in those areas. However, the bank also has the responsibility under this act for issuing bank notes and for making all the necessary arrangements for their distribution across the country.

Because we are discussing retail payments today, it is probably useful to remind you that we are not responsible for coins, which falls to the Royal Canadian Mint.

[*English*]

While we are on the subject of what the bank does not do, I will point out that the bank has no oversight responsibilities over retail payment systems. It has that at the wholesale payments level, which includes most payments between financial institutions. The bank has an oversight role for those clearing systems that have been formally designated by the bank as systemically important. This is part of its responsibility for financial stability under the Payment Clearing and Settlement Act, under which the bank can designate a clearing system with the approval of the Minister of Finance. Before I hand over to Dr. Arango, I will explain why we do the kind of research that resulted in the article by him and his colleague, Varya Taylor, which led you to invite us here today.

As I mentioned earlier, the bank issues banknotes and makes arrangements for their distribution. In order to plan this work effectively, we have to understand how banknotes are used and how that use is likely to evolve in the future. Despite the expectations by some that cash would die out, the demand for banknotes has remained relatively stable over the last 20 years. The value of notes outstanding has grown more or less in line with the growth of the economy. Currently, there are approximately

commerçants et qui a attiré l'attention de votre comité sur notre travail. Nous sommes ravis de l'intérêt que vous portez aux recherches de la Banque, et nous espérons pouvoir vous fournir une aide supplémentaire dans vos délibérations de ce matin en résumant cet article et en en discutant avec vous.

[*Français*]

Monsieur le président, si vous le voulez bien, je passerai rapidement en revue le mandat de la banque dans le domaine des billets de banque et je vous expliquerai pourquoi nous effectuons ce type de recherche. M. Arango vous donnera ensuite un bref aperçu dans l'optique de notre institution, de la place de l'argent comptant dans l'économie canadienne par rapport aux autres modes de paiement, qui sont encore principalement les cartes de crédit et de débit. Il résumera certains points saillants de l'enquête auprès des détaillants qui, selon nous, pourrait éclairer vos discussions. Après quoi nous répondrons à vos questions.

Je sais que le comité entend régulièrement le gouverneur et le premier sous-gouverneur de la Banque du Canada au sujet de la politique monétaire et de la macroéconomie. Il n'est donc pas nécessaire que je vous parle du rôle de notre institution à ce chapitre. Cependant la banque est aussi responsable, aux termes de la loi qui la fonde, de l'émission des billets de banque et de tous les arrangements nécessaires à leur distribution d'un bout à l'autre du pays.

Comme nous allons discuter aujourd'hui des paiements de détail, il est probablement utile de rappeler que la production des pièces de monnaie n'est pas du ressort de la banque, mais de la Monnaie royale canadienne.

[*Traduction*]

Et puisque nous parlons de ce que la Banque ne fait pas, je vous dirai également qu'elle n'est pas chargée de surveiller les systèmes de règlement des paiements de détail. Pour les paiements de gros, c'est-à-dire la plupart des paiements entre les institutions financières, la Banque supervise les systèmes de compensation qui sont officiellement désignés par elle comme étant d'importance systémique. Dans le cadre de la responsabilité à l'égard de la stabilité financière qu'elle exerce aux termes de la Loi sur la compensation et le règlement des paiements, la Banque est en effet habilitée à attribuer cette désignation, avec l'approbation du ministre des Finances. Avant de céder la parole à M. Arango, je voudrais vous expliquer pourquoi nous effectuons le genre de recherches qui ont donné lieu à l'article qu'il a rédigé avec sa collègue Varya Taylor et qui vous a amenés à nous inviter aujourd'hui.

Comme je l'ai déjà dit, la Banque émet des billets de banque et prend les dispositions nécessaires à leur distribution. Pour planifier ces travaux de manière efficace, nous devons comprendre comment les billets sont utilisés et comment cette utilisation est susceptible d'évoluer à l'avenir. Bien que certains s'attendent à ce que l'argent liquide disparaisse, la demande de billets de banque est relativement stable depuis 20 ans. La valeur des billets en circulation a progressé à un rythme plus ou moins

$58 billion in banknotes outstanding. However, as Dr. Arango will explain, the composition of the notes outstanding and their use have changed. Over the years, as part of its focus on banknotes, the bank has done a number of public surveys to study the use of cash compared to the use of other means of payment. We do this work in order to make long-term decisions about how to manage our banknote responsibilities, and to ensure that banknotes are meeting the needs of consumers, retailers and the economy. In doing this research, we also naturally learn things about the other payment instruments, and that was particularly true of the survey of merchants that Dr. Arango and Ms. Taylor conducted. Dr. Arango will provide a summary of the role of cash in Canada and the trends in retail payments; and he will highlight some of the conclusions from the survey of merchants, which might be helpful to the work of the committee. We have brought copies of the charts to which he will refer. I believe you have been provided with copies of the *Bank of Canada Review* article and a more technical paper that reports on the study in detail.

Mr. Chair, I ask Dr. Arango to make his presentation.

Carlos Arango, Principal Researcher, Currency Department, Bank of Canada: Good morning, Mr. Chair and honourable senators. I am pleased to have the opportunity to appear before you to present our research on merchants' acceptance perceptions and costs of retail payment instruments.

This presentation draws mostly from my joint research with Varya Taylor on a survey of 500 Canadian merchants that was commissioned by the Bank of Canada in 2006. I make the usual disclaimer that the views expressed in this presentation are those of the researchers and should not be attributed to the Bank of Canada. As well, I warn the committee that the retail payment environment has evolved over the last five years, and the results of a similar survey today likely would be quite different.

Developments worth noting in the past five years include: The introduction of chip cards, which increases security and enables payment features such as contactless card payments; the prospective introduction of mobile phone payment applications at the point of sale; the increasing use of premium reward credit cards with higher merchant acceptance fees; and the introduction of new regulations for the debit and credit card industries. I will discuss retail payments in Canada first.

Slide 2 shows that cash demand in Canada, expressed as the total value of notes outstanding as a percentage of GDP, gross domestic product, has remained fairly stable over the past 30 years at about 3 per cent. However, a closer look by denomination offers a

semblable à celui de l'économie, et on a à présent quelque 58 milliards de dollars de billets en circulation. Mais comme vous le dira M. Arango, l'utilisation des billets et leur répartition entre les différentes coupures ont changé. Au fil des ans, la Banque a effectué plusieurs enquêtes publiques dans le cadre de ses fonctions relatives aux billets, afin d'étudier l'utilisation des espèces par rapport aux autres modes de paiement. Nous menons ces travaux pour prendre les décisions à long terme qui nous permettent de nous acquitter de notre mandat à l'égard des billets de banque et de répondre aux besoins des consommateurs, des détaillants et de l'économie à ce chapitre. À la faveur de ces recherches, nous élargissons naturellement nos connaissances sur les autres instruments de paiement, ce qui est particulièrement vrai dans le cas de l'enquête menée par M. Arango et Mme Taylor. M. Arango va maintenant vous donner un bref aperçu du rôle de l'argent comptant au Canada et des tendances dans le domaine des paiements de détail, et il vous présentera certaines conclusions de l'enquête, qui pourraient être utiles à vos travaux. Nous vous avons apporté des copies des graphiques dont nous allons parler, et je crois que vous avez déjà reçu des exemplaires de l'article de la *Revue de la Banque du Canada*, ainsi que d'un article plus technique qui traite de cette étude en détail.

Monsieur le président, j'invite M. Arango à faire son exposé.

Carlos Arango, chercheur principal, Département de la monnaie, Banque du Canada : Bonjour, monsieur le président et honorables sénateurs. Je suis heureux de l'occasion qui m'est donnée de comparaître pour vous présenter les résultats de nos recherches sur les perceptions et le coût de l'acceptation par les commerçants des instruments de paiement de détail.

Cette présentation s'inspire surtout de recherches communes que j'ai réalisées avec Varya Taylor sur une enquête que la Banque du Canada a commandée auprès de 500 commerçants en 2006. Je fais la mise en garde habituelle : les opinions exprimées ici sont celles des chercheurs et elles ne doivent pas être attribuées à la Banque du Canada. J'adresse une autre mise en garde au comité : le cadre des paiements de détail a évolué au cours des cinq dernières années et si une enquête analogue était faite aujourd'hui, il est probable que les résultats seraient fort différents.

Les changements notables qui sont survenus ces cinq dernières années sont les suivants : l'implantation des cartes à puce, qui améliorent la sécurité et permettent des modalités comme le paiement par carte sans contact; la possibilité d'introduire les applications de paiement par téléphone mobile au lieu de vente; l'augmentation de l'utilisation des cartes de prestige avec récompenses dont les frais d'acceptation sont plus élevés pour le commerçant; l'implantation d'une nouvelle réglementation pour les secteurs de la carte de débit et de la carte de crédit. Je vais d'abord parler des paiements de détail au Canada.

La diapositive 2 montre que la demande de billets de banque au Canada, comme valeur totale des billets en circulation en pourcentage du PIB, c'est-à-dire le produit intérieur brut, reste plutôt stable depuis 30 ans, à 3 p. 100. Toutefois, un examen plus

different perspective. Higher denominations, such as the $50 note and the $100 note, relative to GDP, are represented by the top area in the graph.

Here we see an increase from 1.4 per cent to 2.5 per cent of GDP over the last three decades. Meanwhile, the demand for smaller denominations, such as the $5, $10 and $20 notes, has declined from roughly 2 per cent to 1.2 per cent. This decline may indicate a reduction in the use of cash for retail payments as smaller banknote denominations are associated typically with retail trade, especially given that $20 bills are the main notes dispensed at ATMs, automated teller machines.

Slide 3 provides some evidence that this may be the case. The decline in low-value denominations in circulation coincides with the growth in debit and credit card payments as a percentage of aggregate consumption from just 14 per cent in 1994 to over 50 per cent in 2009.

Unfortunately, unlike card payments there is no direct way to track cash payments. As a proxy for cash expenditures, slide 4 plots ATM cash withdrawals as a percentage of aggregate consumption over the last decade. The graph shows a decline in cash withdrawals from 16 per cent of consumption in 2001 to 12 per cent in 2009.

However, as reported in slide 5, cash is still the predominant payment method in terms of transaction volume according to preliminary results of our 2009 methods of payments survey of the public. This survey collects information on retail purchases, including payment method used, from 3,500 shopping diaries recorded by adult Canadians during a three-day period. Cash accounts for 54 per cent of total purchases recorded in the diaries. Based on a rough extrapolation, this could amount to at least 6 billion cash transactions compared to 2.5 billion for credit cards and 3.9 billion for debit cards in 2009.

One characteristic of retail payments that helps to explain some of the developments in the retail payment system is that they are two-sided markets. As depicted in slide 6, in two-sided retail payment markets, payment service providers require both consumers and merchants to be on board to create demand for their services. The key element of these markets are efficiency gains for both consumers and merchants if a third party coordinates their demands. Among the benefits of this coordination are the sharing of large set-up costs and the gains by both merchants and consumers if more of them adopt the payment instrument.

précis de la répartition entre les différentes coupures ouvre des perspectives différentes. Les coupures les plus élevées, comme les billets de 50 $ et de 100 $, par rapport au PIB, sont représentées par la partie supérieure du graphique.

Ici, nous voyons une progression de 1,4 à 2,5 p. 100 du PIB pendant les trois dernières décennies. Par ailleurs, la demande de plus petites coupures, celles de 5 $, de 10 $ et de 20 $, a diminué, passant de 2 à 1,2 p. 100 du PIB. Ce fléchissement révèle peut-être une diminution de l'utilisation de l'argent liquide pour les paiements de détail, car les petites coupures sont le plus souvent associées au commerce de détail, d'autant plus que les billets de 20 $ sont les billets les plus souvent offerts dans les guichets automatiques.

La diapositive 3 semble confirmer que c'est le cas. La diminution des coupures de faible valeur en circulation coïncide avec la croissance des paiements par carte de débit et de crédit comme pourcentage de la consommation globale : de 1994 à 2009, il est passé de 14 à plus de 50 p. 100.

Malheureusement, à la différence des paiements par carte, il n'y a aucun moyen direct de suivre l'évolution des paiements en liquide. La diapositive 4 utilise comme approximation des dépenses réglées comptant les retraits de numéraire aux guichets automatiques comme pourcentage de la consommation globale au cours des dix dernières années. Le graphique illustre une diminution de ces retraits, qui sont passés de 16 p. 100 de la consommation en 2001 à 12 p. 100 en 2009.

Toutefois, comme la diapositive 5 le montre, l'argent liquide demeure le mode de paiement qui prédomine comme pourcentage du volume des opérations, ainsi qu'en témoignent les résultats préliminaires de notre enquête de 2009 sur les méthodes de paiement dans le public. Cette enquête permet de recueillir de l'information sur les achats au détail, dont le mode de paiement utilisé, consignée pendant trois jours dans un journal des opérations par 3 500 Canadiens adultes. L'argent liquide a été utilisé dans 54 p. 100 des achats consignés dans ces journaux. Une extrapolation approximative indique que cela pourrait correspondre à au moins 6 milliards d'opérations en argent, contre 2,5 milliards pour les cartes de crédit et 3,9 milliards pour les cartes de débit en 2009.

Une caractéristique des paiements de détail qui aide à expliquer une partie de l'évolution du système de paiement de détail est qu'il s'agit d'un double marché. Comme la diapositive 6 le décrit, dans les doubles marchés des paiements de détail, les fournisseurs de services de paiement ont besoin de la participation aussi bien des consommateurs que des commerçants pour créer une demande pour leurs services. L'élément clé de ces marchés, ce sont les gains d'efficacité pour les consommateurs et les commerçants si un tiers coordonne leurs demandes. Parmi les avantages de cette coordination figurent le partage de coûts de mise en place importants et les gains à réaliser tant pour les commerçants que pour les consommateurs s'ils sont plus nombreux à adopter l'instrument de paiement.

Payment service suppliers set up fees and network rules to influence the entry into the network of both consumers and merchants. Consumers choose their payment instruments based on convenience in terms of speed, record keeping, access to funds, payment delay, as well as safety, fees and rewards. However, merchants must consider consumer payment preferences and what nearby competitors accept. Merchants' acceptance decisions would depend on the costs and efficiency gains from accepting a payment method; how much of the costs can be passed on to consumers in final prices for goods and services; and the impact on merchants' revenues.

Les fournisseurs de services de paiement établissent des frais et les règles du réseau pour influencer l'adhésion des consommateurs et des commerçants à leur réseau. Les consommateurs choisissent les modes de paiement en fonction de la commodité des points de vue de la rapidité, de la tenue de livres, de l'accès aux fonds, du décalage du paiement ainsi que de la sécurité, des frais et des récompenses. Pour leur part, les commerçants doivent tenir compte des préférences du consommateur en matière de paiement et de ce que leurs concurrents voisins acceptent. Les décisions d'acceptation des commerçants dépendent des coûts et des gains d'efficacité qui vont de pair avec l'acceptation d'une méthode de paiement, de la part des coûts qu'il est possible de refiler aux consommateurs dans le prix final des biens et services et de l'impact sur les revenus du commerçant.

To better understand the merchant side of retail payments, the bank commissioned a national survey of merchants on their accepted means of payment for point-of-sale transactions in 2006. The objectives of the survey are presented in slide 7.

Pour mieux comprendre le point de vue des commerçants sur les paiements de détail, la banque a commandé en 2006 une enquête nationale auprès des commerçants sur les modes de paiement qu'ils acceptaient pour les opérations au point de vente. Les objectifs de l'enquête sont énoncés à la diapositive 7.

They were to consider how merchants perceive retail payments in terms of costs, reliability and risks; second, to estimate the share of transactions represented by each payment method; and third, to assess the costs of accepting different retail payment methods.

Il s'agissait de voir comment les commerçants perçoivent les paiements de détail des points de vue des coûts, de la fiabilité et des risques; deuxièmement, d'estimer la part des opérations dévolue à chaque mode de paiement; enfin, d'évaluer les coûts de l'acceptation de différents modes de paiement.

As stated in slide 8, Ipsos Reid, the consulting firm that conducted the survey, held over 500, 20-minute interviews across Canada with senior-level merchant representatives familiar with the payments methods accepted. The sample was drawn by firm size — defined by number of employees, region and subsector — to reflect the diversity of the retail sector.

Comme on peut le voir à la diapositive 8, Ipsos Reid, firme de consultants à laquelle l'enquête a été confiée, a tenu plus de 500 entrevues de 20 minutes un peu partout au Canada avec des représentants de haut niveau des commerces qui connaissaient bien les modes de paiement acceptés. L'échantillon a été réparti selon la taille de l'entreprise, définie par ailleurs par le nombre d'employés, la région et le sous-secteur, pour refléter la diversité du secteur du commerce de détail.

Because most merchants in Canada operate as independent small businesses, roughly half of the sample consisted of small merchants. As well, three-quarters of businesses surveyed were independently owned and operated.

Comme la plupart des commerçants au Canada sont de petites entreprises indépendantes, les petits commerçants constituaient environ la moitié de l'échantillon. En outre, les trois quarts des entreprises visées par l'enquête étaient de propriété indépendante et exploitées de façon indépendante.

The survey included a variety of subsectors such as gas stations, grocery stores, restaurants and general merchandise stores, but excluded merchants who did not have a physical store and were hypothetically unable to accept all three methods of payment — cash, credit and debit cards. It should be noted that the margin of error is relative high at plus/minus 4.4 per cent, with 95-per-cent confidence.

L'enquête a visé divers sous-secteurs, comme des postes d'essence, des marchés d'alimentation, des restaurants et des marchands généraux, mais non ceux qui n'ont pas d'établissement matériel et qui ne pouvaient, hypothétiquement, accepter les trois modes de paiement : argent liquide, carte de crédit et carte de débit. À signaler que la marge d'erreur est relativement élevée : plus ou moins 4,4 p. 100 et un intervalle de confiance de 95 p. 100.

Slide 9 shows that, when asked which payment method merchants prefer their customers to use most often, 50 per cent of the respondents said debit cards. In comparison, 42 per cent favoured cash and only 6 per cent favoured credit cards.

La diapositive 9 montre que, lorsqu'on leur demande quel mode de paiement ils souhaitent voir leurs clients utiliser le plus souvent, 50 p. 100 des enquêtés disent la carte de débit, tandis que 42 p. 100 préfèrent l'argent liquide et seulement 6 p. 100 la carte de crédit.

In our research, we found that merchant preferences are significantly influenced by perceptions of risk and cost. In particular, as slide 10 shows, merchants perceive cash as the least costly, followed by debit cards, with credit cards perceived as

Nos recherches ont révélé que les préférences des commerçants sont nettement influencées par les perceptions du risque et des coûts. Plus précisément, la diapositive 10 montre que les commerçants ont l'impression que l'argent liquide est le mode le

the most costly of the three payment instruments. Debit cards, on the other hand, are perceived as the least risky in terms of counterfeiting, theft or fraud.

In spite of these differences in preferences and perceptions across merchants and payment methods, as shown in slide 11, close to 90 per cent of all merchants in the survey accept all major payment instruments — cash, debit and credit cards. The smallest merchants, measured by number of employees or by sales volume, are the least likely to accept card payments. Of those who do not accept debit cards, 52 per cent indicate set-up and processing costs as the main barriers. Merchants who do not accept credit cards cite lack of consumer demand and costs as the main barriers. These results confirm that merchant acceptance is influenced not only by costs, but also by what consumers like to pay with.

This is indeed the case in the survey, as stated in slide 12. We find that among merchants who accept all payment instruments, on average, annual sales are split almost equally between cash, debit and credit cards. However, payment shares vary across merchants.

Credit card payment shares are higher at stores with higher average transaction values, whereas cash and debit card shares are higher at low-transaction value stores. Furthermore, we found that credit card payments are more than one-third of annual sales for half of those merchants accepting all payment methods.

On the cost side, merchants usually face set-up costs and per-transaction and monthly fees when accepting card payments. As reported in slide 13, merchants pay around $40 a month per terminal for their banking and payment-processing services, which may include cash services, card processing, terminal leasing and other related services.

The typical transaction fee for debit cards in the survey is 12 cents, and the typical fee for credit cards is 2 per cent. However, in the sample, credit card fees vary between 1.75 per cent and 2.5 per cent, whereas debit card fees vary between 7 cents and 25 cents.

As reported in slide 14, our research shows that part of this variation in fees is related to merchant characteristics. We found that merchants in retail trades with low-transaction values have the lowest debit card fees in the sample. As for credit cards, we found that merchants with higher sales volumes and average transaction values have significantly lower fees than their counterparts.

Cost perceptions in the survey reflect this fee structure. As stated in slide 15, although, on average, cash is considered the least costly payment instrument to handle, we found that cash is

moins coûteux, suivi par la carte de débit, tandis que la carte de crédit est perçue comme le plus onéreux des trois modes. Par ailleurs, la carte de débit est le mode perçu comme celui qui présente le moins de risques de contrefaçon, de vol ou de fraude.

Malgré ces différences dans les préférences et les perceptions chez les commerçants et parmi les modes de paiement, près de 90 p. 100 des commerçants interrogés acceptent, comme la diapositive 11 l'indique, tous les modes de paiement principaux : argent liquide, carte de débit et carte de crédit. Les petits commerces, considérés comme tels en fonction du nombre d'employés et du chiffre d'affaires, sont les moins portés à accepter les paiements par carte. Chez ceux qui n'acceptent pas la carte de débit, 52 p. 100 disent que les coûts d'installation et de traitement sont les principaux obstacles. Ces résultats confirment que l'acceptation par les commerçants est influencée non seulement par les coûts, mais aussi par les préférences des consommateurs.

Comme la diapositive 12 l'indique, c'est ce que l'enquête révèle. Nous constatons que, parmi les commerçants qui acceptent tous les modes de paiement, en moyenne, les ventes annuelles se répartissent presque également entre argent liquide, carte de débit et carte de crédit. Toutefois, les parts des divers modes varient d'un commerçant à l'autre.

La part des paiements par carte de crédit est plus élevée dans les magasins où la valeur moyenne des opérations est la plus forte, alors que les parts de l'argent liquide et de la carte de débit sont plus importantes dans les magasins où la valeur des achats est plus faible. Nous avons également constaté que les paiements par carte de crédit représentent plus du tiers du chiffre d'affaires pour la moitié des commerçants qui acceptent tous les modes de paiement.

Pour ce qui est coûts, les commerçants doivent habituellement assumer des coûts d'installation et des frais par opération ainsi que des frais mensuels lorsqu'ils acceptent des paiements par carte. La diapositive 13 en rend compte : les commerçants paient environ 40 $ par mois par terminal pour leurs services bancaires et de traitement des paiements, ce qui peut englober les services relatifs à l'argent liquide, le traitement des paiements par carte, la location des terminaux et d'autres services connexes.

Les frais types des opérations, pour les cartes de débit, selon l'enquête, s'élèvent à 12 cents, et ceux de la carte de crédit sont de 2 p. 100. Toutefois, dans l'échantillon, les frais des cartes de crédit varient entre 1,75 et 2,5 p. 100, alors que ceux des cartes de débit fluctuent entre 7 cents et 25 cents.

Comme la diapositive 14 l'explique, nos recherches révèlent que cette variation des frais tient en partie aux caractéristiques du commerçant. Nous avons remarqué que les détaillants dont la valeur des opérations est faible ont les frais de carte de débit les plus bas de l'échantillon. Quant aux cartes de crédit, nous avons observé que les commerçants qui ont un chiffre d'affaires et une valeur moyenne des achats élevés doivent payer des frais nettement plus faibles que ceux des autres commerçants.

Les perceptions des coûts observées dans l'enquête reflètent cette structure de frais. Comme il est dit sur la diapositive 15, bien que, en moyenne, l'argent liquide soit considéré comme le mode

perceived as more costly than debit cards by merchants with higher total sales and average transaction values. More broadly, we found that debit and credit cards are perceived as less costly by merchants with higher annual sales.

This is consistent with the economies that large merchants have as they can spread their costs among large transaction volumes. It also reflects the finding that large merchants face lower card-per-transaction fees, as we saw before.

Finally, we also found that debit cards are perceived as less costly than credit cards the higher the average transaction value at the store. This is due, in part, to the fact that the debit card fee is a fixed per-transaction fee, whereas the credit card fee is a percentage of the value of the transaction.

So far, we have talked about merchants' perception of the costs of cash. To further explore how cash fares compared with debit and credit cards in terms of costs, we estimated the different marginal costs associated with each payment instrument. Slide 16 illustrates the methodology for the typical cash transaction in the sample of $36.50.

For all payment instruments, the labour cost of tender time is included. We used the results of different studies on tender time conducted in 2004 and 2005, which show that cash transactions take the least time at the register, followed by pin debit and signature credit cards. For cash, we estimate the labour cost of the reconciliation time and the preparation time per transaction, based on average responses given by 33 retailers in follow-up interviews. We also included the value of time spent making cash deposits at the bank, which we assume is 20 minutes.

Bank fees include cash deposit fees and coin ordering, as reported by RBC, Royal Bank of Canada, in their public brochures. For debit and credit cards, we are taking the typical per-transaction fees as a benchmark. Theft and counterfeiting is based on a survey of retail crime, made by Ipsos Reid in 2008, and on counterfeits passed during this period.

Finally, float is the opportunity cost of funds in transit, based on short-term interest rates. For the survey's typical transaction value of $36.50, debit card payments are the least costly at 19 cents, followed closely by cash at 25 cents and credit cards at 82 cents, but this ranking depends on the value of the transaction.

de paiement le moins onéreux, nous avons remarqué qu'il était perçu comme plus coûteux que la carte de débit par les commerçants qui ont le chiffre d'affaires et la valeur moyenne des opérations les plus élevés. De façon plus générale, nous avons observé que les cartes de débit et de crédit sont considérées comme moins onéreuses par les commerçants qui ont le chiffre d'affaires annuel le plus élevé.

Cela concorde avec les économies que les grands commerçants réalisent, puisqu'ils peuvent étaler leurs frais sur des volumes d'opérations considérables. Et cela reflète aussi le fait que, comme nous l'avons déjà vu, les grands commerçants ont des frais de carte par opération plus faibles.

Enfin, nous avons appris que les cartes de débit sont perçues comme moins onéreuses que les cartes de crédit lorsque la valeur moyenne des opérations est plus élevée, ce qui s'explique en partie par le fait que les frais des cartes de débit sont un montant fixe par opération, alors que ceux des cartes de crédit sont un pourcentage de la valeur de l'opération.

Jusqu'à maintenant, nous avons parlé de la perception que les commerçants se font des coûts du mode de paiement en argent liquide. Pour examiner de plus près la façon dont l'argent liquide se compare aux cartes de débit et de crédit sur le plan des coûts, nous avons estimé les coûts marginaux associés à chaque mode de paiement. La diapositive 16 illustre les méthodes suivies pour l'opération en liquide type de l'échantillon, d'un montant de 36,50 $.

Pour tous les modes de paiement, il est tenu compte du coût de la main-d'œuvre pendant le temps de paiement. Nous avons utilisé à cette fin les résultats de différentes études sur le temps de paiement réalisées en 2004 et 2005. Elles montrent que les opérations en liquide demandent le moins de temps à la caisse, suivies des paiements par carte de débit avec NIP, puis des paiements par carte de crédit avec signature. Dans le cas des paiements en liquide, nous estimons le temps de travail consacré au rapprochement et à la préparation, par opération, en nous fondant sur les réponses moyennes de 33 détaillants au cours d'entrevues de suivi. Nous tenons compte également de la valeur du temps utilisé pour faire les dépôts à la banque. Nous avons supposé qu'il fallait 20 minutes.

Les frais bancaires comprennent les frais de dépôt d'argent et la commande de pièces de monnaie, selon l'information que la RBC, la Banque Royale du Canada, fournit dans ses brochures publiques. Dans le cas des cartes de débit et de crédit, nous prenons comme valeur repère les frais de transaction types. Les données sur le vol et la contrefaçon reposent sur une enquête sur la criminalité dans le commerce de détail réalisée par Ipsos Reid en 2008 et sur le nombre de billets contrefaits écoulés pendant cette période.

Enfin, le temps de compensation est le coût d'opportunité des fonds pendant le transit, fondé sur les taux d'intérêt à court terme. Pour l'opération type de l'enquête, d'une valeur de 36,50 $, les paiements par carte de débit sont les moins coûteux, à 19 cents, suivis de près par le comptant, à 25 cents, alors que les paiements par carte de crédit coûtent 82 cents, mais ce classement dépend de la valeur de l'opération.

Slide 17 illustrates the differences in per-transaction costs between cash and debit cards as transaction value increases. For cash, we assume that all cost items increase with the transaction value, except tender time, deposit time at the bank, and coin ordering. The graph shows that, as the per-transaction cost of cash increases with transaction value, it crosses debit card per-transaction fees at different thresholds as debit card fees rise.

We found that cash is cheaper than debit cards at stores with average transaction values that are below $12 if debit card fees are as low as 7 cents among the lowest in the survey; below $23, if debit card fees are 12 cents, in the middle range; and below $51 if debit card fees are as high as 25 cents among the highest in the survey. As for credit cards, at the survey values of the credit card fees, credit card costs are always above those of either cash or debit cards, depending on the transaction value.

To conclude, our research shows that the two-sided nature of retail payment markets is key to understanding the trade-offs merchants have in their payment instrument acceptance decisions. Merchants in low average value and small-scale retail activities are less likely to accept card payments. This is because consumers do not use cards as much for low transaction values and because it is relatively more costly to run electronic payments with low annual sales. Aside from acceptance, merchants have little influence over payment instrument shares and consumers' choices drive payment instrument usage at the point of sale with a strong dependence on transaction value.

Finally, our estimates suggest that debit card transactions are less costly than cash for a broad cross-section of merchants.

Thank you, once again, for inviting us to present this research. We will be happy to answer any questions that you may have.

The Chair: Thank you very much, Mr. Spencer and Dr. Arango. That is helpful. I think I speak for everyone when I say that it was very clear. It is much appreciated.

Before turning to my list of speakers, you cautioned us that this research was done in 2006. Am I correct?

Mr. Arango: That is correct.

La diapositive 17 illustre les différences de frais par opération entre le paiement en liquide et le paiement par carte de crédit lorsque la valeur de l'opération augmente. Pour le paiement comptant, nous supposons que tous les éléments des frais augmentent avec la valeur de l'opération, exception faite du temps de paiement, du temps de dépôt à la banque et de la commande de pièces de monnaie. Le graphique montre que, lorsque le coût par opération des paiements comptants augmente avec la valeur de l'opération, la courbe recoupe la ligne des frais par opération des paiements par carte de débit à des seuils différents, lorsque les frais des cartes de débit augmentent.

Nous avons observé que le paiement comptant est moins onéreux que le paiement par carte de débit dans les magasins ou la valeur moyenne de l'opération est inférieure à 12 $ si les frais des cartes de débit sont de seulement 7 cents, soit le niveau le plus bas observé dans l'enquête; inférieure à 23 $, si les frais des cartes de débit sont de 12 cents, soit le niveau moyen; et inférieure à 51 $, si les frais des cartes de débit sont de 25 cents, soit le niveau le plus élevé observé dans l'enquête. Quant aux cartes de crédit, si on se fie aux frais observés dans l'enquête, elles sont toujours plus onéreuses que le paiement en liquide ou par carte de débit, selon la valeur de l'opération.

Pour conclure, disons que nos recherches montrent que le double marché des paiements de détail est une caractéristique essentielle si on veut comprendre les compromis que les commerçants doivent faire lorsqu'il s'agit de décider d'accepter les divers modes de paiement. Les commerçants qui ont des activités de vente au détail de faible envergure et une valeur moyenne des opérations peu élevée sont moins portés à accepter les paiements par carte. C'est que les consommateurs ne se servent pas de leurs cartes autant pour les achats de faible valeur et qu'il est relativement plus coûteux d'offrir le paiement par voie électronique lorsque le chiffre d'affaires annuel est peu élevé. Hormis la décision d'accepter ou non les cartes, les commerçants ont peu d'influence sur la part des divers modes de paiement, et ce sont les choix des consommateurs qui déterminent l'utilisation des divers modes au point de vente, ce choix dépendant largement de la valeur de l'opération.

Enfin, nos estimations indiquent que les opérations par carte de débit sont moins onéreuses que le paiement comptant pour un large échantillon de commerçants.

Merci encore de nous avoir invités à présenter les résultats de ces recherches. Nous serons très heureux de répondre à vos questions.

Le président : Merci beaucoup, monsieur Spencer et monsieur Arango. Votre témoignage est utile. Je crois pouvoir exprimer le sentiment général en disant que l'exposé a été très clair. Nous vous en sommes très reconnaissants.

Avant de passer à la liste des sénateurs qui veulent intervenir, je rappelle que vous avez dit que ces recherches remontent à 2006. Est-ce exact?

M. Arango : C'est exact.

The Chair: Therefore, things probably are different in 2011. Have you any research to indicate any trends between 2006 and 2011 of which we should be cognizant?

Mr. Arango: Currently, we are doing surveys to the consumers, not to the merchants. Unfortunately, we do not have a recent survey on the merchant side. On the consumer side, we had one survey conducted in 2009, where we actually have more accurate estimates of what is happening on the acceptance side on the lower transaction-value ranges. From the consumers' point of view, when they do transaction values below $15, they find that in 50 per cent of the cases they believe cards are not accepted at low-value transaction stores or purchases.

We also introduced a section in the *Canadian Financial Monitor*, which is an omnibus survey by Ipsos Reid on payment choices and behaviour by household. Unfortunately, we only introduced this survey in 2009, so we cannot have complete figures, year after year, on how things are changing now with the introduction of new technologies such as "contactless" payment. However, we will be able to have a close monitoring of current developments in the retail market with this survey.

Senator Ringuette: I have read your full report. It is very interesting. In your presentation, on slide 16 in regard to the variable cost, is the capital cost included in there or have you not added it to your figures because it might vary, or one merchant might buy or rent? Is the capital cost of the technology included in your costing here?

Mr. Arango: No, in this table we are reporting on only the variable costs of accepting different payment methods per transaction.

Senator Ringuette: We have heard in the last two meetings that we have had, especially from the witnesses from the treasury department of the City of Ottawa, about the huge cost for technology to meet the required security standards set by Visa and MasterCard. That would increase your cost here if it were included because it is not a cost that would be entailed in cash; it would certainly be required in regard to debit and the credit card system. The cost we have here would increase if you add the capital cost.

Mr. Arango: Right.

Senator Ringuette: Are you participating with the current task force on the payment system?

Mr. Spencer: The bank is represented at the round tables. We have not made a formal submission, but we have been consulted by the task force and we have a colleague who has sat on the round tables.

Senator Ringuette: Visa and MasterCard have indicated to us that they believe that their product is an electronic currency. Do you agree with that definition?

Le président : La situation est donc probablement différente en 2011. Y a-t-il des recherches dont nous devrions être au courant et qui révéleraient les tendances observées entre 2006 et 2011?

M. Arango : En ce moment, nous faisons des enquêtes auprès des consommateurs et non des commerçants. Malheureusement, nous n'avons aucune enquête récente auprès des commerçants. Du côté des consommateurs, nous avons réalisé une enquête en 2009. Elle a donné des estimations plus exactes de ce qui se passe du côté de l'acceptation des cartes pour les opérations de faible valeur. Lorsqu'ils font des achats de moins de 15 $, les consommateurs croient dans 50 p. 100 des cas que les cartes ne sont pas acceptées dans les magasins où les opérations ou les achats sont de valeur peu élevée.

Nous avons également ajouté une rubrique au *Canadian Financial Monitor*, une enquête générale d'Ipsos Reid sur les choix de mode de paiement et le comportement par ménage. Malheureusement, nous n'avons entamé cette enquête qu'en 2009, de sorte que nous ne pouvons avoir des chiffres complets, année après année, sur l'évolution de la situation attribuable à l'implantation de nouvelles technologies, comme des opérations sans contact. Par contre, cette enquête nous permettra de suivre de près ce qui se passe actuellement dans le commerce de détail.

Le sénateur Ringuette : J'ai lu votre rapport intégralement et il est très intéressant. Dans votre exposé, à la diapositive 16 sur les frais variables, avez-vous tenu compte des frais d'immobilisation ou avez-vous évité de le faire parce qu'ils peuvent varier ou parce que certains commerçants peuvent louer le matériel au lieu de l'acheter? Tenez-vous compte des frais d'immobilisation de la technologie dans votre calcul des coûts?

M. Arango : Non, dans ce tableau, il n'est fait état que des frais variables par opération de l'acceptation des divers modes de paiement.

Le sénateur Ringuette : Au cours de nos deux dernières séances, nous avons entendu plus particulièrement les témoins du Trésor de la Ville d'Ottawa qui nous ont parlé du coût énorme de la technologie nécessaire pour respecter les exigences en matière de sécurité de Visa et de MasterCard. Cela ferait augmenter les coûts que vous présentez ici, car ce ne sont pas des coûts à absorber dans le cas des paiements en liquide. Mais ils sont inévitables dans le cas des systèmes de paiement par carte de débit et par carte de crédit. Les coûts présentés ici seraient plus élevés si on ajoutait le coût des immobilisations.

M. Arango : C'est juste.

Le sénateur Ringuette : Participez-vous aux recherches de l'actuel groupe de travail sur le système de paiement?

M. Spencer : La banque est représentée aux tables rondes. Nous n'avons pas fait de présentation officielle, mais le groupe de travail nous a consultés et nous avons un collègue qui siège aux tables rondes.

Le sénateur Ringuette : Visa et MasterCard nous ont dit que, à leur avis, leur produit est de l'argent électronique. Acceptez-vous cette définition?

Mr. Spencer: I am not sure there is a definition of "electronic currency." Our research and our responsibility in the currency department is conducted for non-electronic currency, which is currently paper money. The Royal Canadian Mint, of course, is responsible for metal money. I am not aware whether there is a standard definition of other forms of currency.

Senator Ringuette: Would you agree that any form of payment would be equal to currency? That is, whether it is gold or whatever, it is a form of currency?

Mr. Spencer: I think you can define anything as currency. A transaction is really an exchange of value. That can be done in a number of different ways. One of them is by passing a banknote across a counter. I am not sure what the definition of "currency" would entail. It is not a concept that we use beyond that.

Mr. Arango: On the research side, we always make a distinction between money and how you access money. When we do these types of studies talking about payment instruments, we are doing research more on the means of accessing your different money holdings. It could be cash, or it could be demand deposits at the bank, and so forth. That is an important distinction.

Senator Ringuette: You are involved in providing some kind of consultation with the task force. We all know that the future of electronic payments, whether it is with what I call the fantastic plastic, or with your cell phone, or maybe even a chip in my wrist, will replace your paper currency. You will have to move to the new mode of payment that is not necessarily paper based, but is electronic. Therefore, you have an electronic currency that is now in the global marketplace.

When will you make that move?

Mr. Spencer: I am not sure I fully understand the move that you are talking about. As Mr. Arango explained, the currency is the item that holds value; a transaction is the movement of that value. In our terms in the currency department, "currency" is banknotes. A transaction is that thing that happens across a retail counter.

We are quite certain that ways to move value around are evolving. As we said when we did this survey, the dominant means of payment in Canada, other than cash, credit cards or debit cards, we are seeing, not importantly from the point of view of volume but interestingly at the margins of the market, the introduction of contactless payments, the mooting of mobile phone payments, et cetera. All of those tools facilitate transactions.

I am not sure that the concept of currency applies to those transactions. Certainly, we in the currency department are not responsible for that. Our mandate is to manage banknotes for Canada and to ensure that we understand the environment in which they are being managed.

M. Spencer : Je ne suis pas sûr qu'il existe une définition de l'« argent électronique ». Nos recherches et notre responsabilité, au département de la monnaie, concernent l'argent non électronique, c'est-à-dire, actuellement, le papier-monnaie. Bien entendu, c'est la Monnaie royale canadienne qui s'occupe des pièces. Je ne suis pas au courant des définitions normalisées qui existeraient au sujet d'autres formes de monnaie.

Le sénateur Ringuette : Convenez-vous que toute forme de paiement est l'équivalent de la monnaie, c'est-à-dire que l'or ou autre chose est une forme de monnaie?

M. Spencer : On peut définir n'importe quoi comme monnaie. Une opération est au fond un échange de valeurs, et elle peut se faire de différentes manières. L'une d'elles consiste à remettre un billet de banque au comptoir. Je ne suis pas sûr de ce que recouvrirait la notion de « monnaie ». Ce n'est pas une notion que nous utilisons en dehors de ce cadre.

M. Arango : En recherche, nous faisons toujours une distinction entre l'argent et la façon d'y accéder. Lorsque nous réalisons ces études sur les modes de paiement, les recherches portent plutôt sur les moyens d'accéder aux différents types de réserve d'argent. Il peut s'agir d'argent liquide, de dépôts à vue à la banque, et ainsi de suite. La distinction est importante.

Le sénateur Ringuette : Vous avez donné des conseils au groupe de travail. Nous savons tous que l'avenir des paiements électroniques, qu'il s'agisse de ce que j'appelle le plastique fantastique, du téléphone cellulaire ou peut-être même d'une puce à mon poignet, va remplacer le papier-monnaie. Vous devrez passer au nouveau mode de paiement, qui n'utilise pas nécessairement le papier, mais plutôt l'électronique. Vous avez donc de l'argent électronique qui est utilisé sur le marché mondial.

Quand allez-vous faire ce changement?

M. Spencer : Je ne suis pas sûr de comprendre vraiment le changement dont vous parlez. Comme M. Arango l'a expliqué, la monnaie est ce qui incarne la valeur; une opération, c'est le déplacement de cette valeur. Pour nous, au département de la monnaie, la « monnaie », ce sont des billets de banque. L'opération, c'est ce qui se passe au comptoir du détaillant.

Nous sommes tout à fait certains que la façon d'échanger les valeurs évolue. Comme nous l'avons dit lorsque nous avons fait l'enquête, le mode de paiement qui domine au Canada, en dehors de l'argent liquide et des cartes de crédit et de débit, ce sont les paiements sans contact et les paiements par téléphone mobile, par exemple, qui ne sont pas importants du point de vue du volume mais se manifestent aux marges du marché. Tous ces outils facilitent les opérations.

Je ne suis pas sûr que la notion de monnaie s'applique à ces autres opérations, mais le département de la monnaie n'a aucune responsabilité à leur égard. Notre mandat est de gérer les billets de banque et de veiller à comprendre le contexte dans lequel ils sont gérés.

Senator Ringuette: Would you envision Visa, MasterCard and Interac systems as clearing systems for electronic payments?

Mr. Spencer: I am not an expert on payment and clearing systems, so the question is a little outside my field. Certainly, we do not have any research in our area that would shed light on that question.

Senator Ringuette: No research is being done by the Bank of Canada on that issue.

Mr. Spencer: I did not say that. I said that we in the currency department do not do that research. I am not aware of what research there is.

The bank's direct responsibility with clearing systems is limited to those that are designated under the Payment Clearing and Settlement Act. They are very large-value systems that act between the financial institutions. They have nothing, except at a very aggregate level, to do with the transactions that occur at the retail level or in networks that serve the retail level.

Senator Ringuette: A very high value of transactions occurs on a daily basis using Visa, MasterCard and debit. Interac has voluntarily adhered to the payment act regulations, but Visa and MasterCard have not done so.

Mr. Spencer: There are two different payment acts: The Payment Clearing and Settlement Act and the Canadian Payments Act. The Bank of Canada is not involved in the latter.

Senator Ringuette: The bank is responsible for the clearing system.

Mr. Spencer: It is responsible for overseeing a systemically important clearing system. It is part of our responsibility for financial stability. It goes to the macroprudential issues around the solvency of financial institutions. We deal with the clearing systems between those financial institutions.

Senator Ringuette: The Reserve Bank of Australia, and the federal reserve banks of New Zealand, the U.K., France, Sweden Argentina and Venezuela, I believe, are in the process of studying credit card fees. The Reserve Bank of Australia legislated caps on these fees seven years ago. I suppose the Bank of Canada networks with its counterparts in other countries. Have you looked at any of those studies?

Mr. Spencer: Certainly, we are in those networks and aware of the things that they have done. I do not think it would be appropriate for me to comment on their actions. The Reserve Bank of Australia has published reports on their processes, which, if the committee is not aware of them, would be interesting for you.

Le sénateur Ringuette : Considéreriez-vous les systèmes de Visa, de MasterCard et d'Interac comme des systèmes de compensation des paiements électroniques?

M. Spencer : Je ne suis pas un expert des systèmes de paiement et de compensation. Chose certaine, nous n'avons fait de notre côté aucune recherche susceptible de jeter un éclairage sur cette question.

Le sénateur Ringuette : La Banque du Canada ne fait donc aucune recherche sur la question.

M. Spencer : Je n'ai pas dit ça. J'ai dit que le département de la monnaie ne fait pas de recherches de cet ordre. Je ne sais pas quelles sont les recherches qui se font.

La responsabilité directe de la banque à l'égard des systèmes de compensation est limitée à ce que prévoit la Loi sur la compensation et le règlement des paiements. Ce sont des systèmes qui portent sur des valeurs très importantes et qui mettent en contact les institutions financières. Cela n'a rien à voir, sinon à un niveau de regroupement très élevé, avec les opérations au niveau du détail ou dans les réseaux qui sont au service du commerce de détail.

Le sénateur Ringuette : Il y a des opérations de valeur très élevée qui se font quotidiennement au moyen de Visa, de MasterCard et de la carte de débit. Interac s'est conformé volontairement au règlement d'application de la loi sur les paiements, mais Visa et MasterCard ne l'ont pas fait.

M. Spencer : Il y a deux lois différentes qui portent sur les paiements : la Loi sur la compensation et le règlement des paiements et la Loi canadienne sur les paiements, dont la Banque du Canada ne s'occupe pas.

Le sénateur Ringuette : La banque est responsable du système de compensation.

M. Spencer : Elle doit surveiller un système de compensation qui est important sur le plan systémique. Cela se rattache à sa responsabilité à l'égard de la stabilité financière. Cela se rapporte aux questions macroprudentielles qui gravitent autour de la solvabilité des institutions financières. Nous nous occupons des systèmes de compensation entre les institutions financières.

Le sénateur Ringuette : La Reserve Bank of Australia et les banques centrales de la Nouvelle-Zélande, du Royaume-Uni, de la France, de Suède, de l'Argentine et du Venezuela, je crois, sont en train d'étudier les frais des cartes de crédit. La Reserve Bank of Australia a plafonné ces frais par voie législative il y a sept ans. Je suppose que la Banque du Canada communique avec les banques centrales d'autres pays. Avez-vous examiné l'une ou l'autre de ces études?

M. Spencer : Certainement, nous faisons partie de ces réseaux et nous savons ce que les autres banques ont fait. Je ne crois pas qu'il convienne que je fasse quelque observation à ce sujet. La Reserve Bank of Australia a publié des rapports sur ses processus et ils pourraient intéresser le comité, s'il ne les connaît pas déjà.

Senator Ringuette: The committee will be in a conference call with them in the next two weeks.

I will return to slide 16, Dr. Arango. On the consumer side, you reported that a debit card system is the least costly for a merchant at 19 cents per transaction; a cash transaction in the amount of $36 costs 25 cents; and a credit card transaction costs 82 cents. Since 2006 when you did this survey, I do not think there has been an increase in cash transactions. My last conversation with people from Interac indicated that the processing fee for debit cards is 12 cents per transaction. On the merchant side since 2006, the processing fees for credit cards have had quite an increase. It has almost doubled since 2006.

How much of an increase does that represent for a $36 purchase? It no longer costs 82 cents to process that transaction. The processing fees that used to be at 0.76 per cent are now at least 2.5 percent.

Mr. Arango: I would have two points on this question. These calculations are done on a per-transaction basis. First, you are referring to the increase in the cost of accepting credit cards. That could be based on total numbers whereby the more people use credit cards, the total bill of credit cards will increase over time, but not necessarily the transaction cost of accepting the credit card fee.

Second, recently we have seen differentiated discount fees for different transaction types. That will make not one table but many different tables, depending on the various segments of the market, which will change the results; I agree with that.

Senator Ringuette: It will make a major increase. Do you expect to do a second survey so that we may have updated data on the real costs?

Mr. Arango: On the merchant side, we do not have plans for conducting a survey in the near future. Currently, we are working on the 2009 survey and conducting research on the consumer side of the use of different means of payment, which will form part of our projections for the demand for cash as we move into the new series of banknotes.

Mr. Spencer: Remember also, senator, that the objective of our research program is focused on cash. As you just said, it is unlikely that the merchant view of cash has changed significantly in the intervening period. We are more interested in focusing on places where the use of cash is likely to have changed, which means primarily the consumer side.

Senator Banks: I want to ensure that I understand correctly. The proportions on your slides 5 and 12 are different. I understand that slide 12 uses dollar values. Slide 5 says "volume." I presume that "volume" refers to the number of transactions regardless of their value.

Mr. Arango: That is correct.

Le sénateur Ringuette : Le comité aura une conférence téléphonique avec elles au cours des deux prochaines semaines.

J'en reviens à la diapositive 16, monsieur Arango. Du côté du consommateur, vous dites que le système de carte de débit est le moins onéreux pour le commerçant, à 19 cents par opération. Un paiement comptant de 36 $ entraîne des frais de 25 cents, tandis qu'une opération avec carte de crédit coûte 82 cents. Depuis 2006, année de l'enquête, je ne crois pas que les frais liés aux opérations en liquide aient augmenté. D'après mes derniers échanges avec les représentants d'Interac, les frais de traitement pour les cartes de débit s'élèvent à 12 cents par opération. Du côté des commerçants, les frais de traitement pour les cartes de crédit ont beaucoup augmenté depuis 2006, puisqu'ils ont presque doublé.

Pour un achat de 36 $, combien cette augmentation représente-t-elle? Les frais ne sont plus de 82 cents par transaction. Les frais de traitement, qui étaient autrefois de 0,76 p. 100 sont maintenant d'au moins 2,5 p. 100.

M. Arango : Deux points, dans cette question. Ces calculs se font par opération. D'abord, vous parlez du coût de l'acceptation des cartes de crédit. Cela serait fondé sur le nombre total, et plus les consommateurs utilisent les cartes de crédit, plus le total des frais des cartes de crédit augmente avec le temps, mais pas nécessairement les frais de transaction qu'entraîne l'acceptation des frais des cartes de crédit.

Deuxièmement, nous avons vu récemment des frais d'escompte différents pour divers types d'opération. Il faudrait alors non un seul tableau, mais un grand nombre de tableaux, selon les divers segments du marché, ce qui modifierait les résultats. Je suis d'accord là-dessus.

Le sénateur Ringuette : Il y aura une hausse majeure. Prévoyez-vous réaliser une deuxième enquête qui nous livrerait des données à jour sur les coûts réels?

M. Arango : Du côté des commerçants, nous ne prévoyons pas d'enquête dans un avenir rapproché. Actuellement, nous travaillons à l'enquête de 2009 et faisons des recherches sur l'utilisation des différents modes de paiement. Les résultats serviront à l'élaboration de nos projections sur la demande de numéraire lorsque nous sortirons la nouvelle série de billets de banque.

M. Spencer : N'oubliez pas non plus, sénateur, que notre programme de recherche est axé sur l'argent liquide. Comme vous venez de le dire, il est peu probable que l'idée que les commerçants se font de l'argent liquide ait beaucoup évolué entre-temps. Nous nous intéressons plutôt aux endroits où l'utilisation de l'argent liquide a probablement évolué, ce qui veut dire surtout du côté des consommateurs.

Le sénateur Banks : Je veux être sûr de bien comprendre. Les proportions indiquées dans les diapositives 5 et 12 sont différentes. Je comprends qu'on utilise des dollars dans la diapositive 12, alors qu'il est question de « volume » dans la diapositive 5. Je présume qu'on entend par « volume » le nombre d'opérations sans égard à leur valeur.

M. Arango : C'est exact.

Senator Banks: That explains the difference in the proportions.

Mr. Arango: That is correct.

Senator Banks: You said that you omitted online transactions.

Mr. Arango: Yes.

Senator Banks: I understand why, because you are dealing with currency and it is not currency, in the sense that you described it.

Have you any idea how significant that part of the market is? I do not know what I mean by the "market," but how significant online purchases are? I assume they are growing. I assume that it is the same approximate charges — I do not know whether you looked at this — obtained through the use of credit cards in online shopping that they do if I am standing in front of the counter; is that so, or do we know?

Mr. Arango: I think we are aware of some surveys done in that regard. Statistics Canada issues some of these surveys on Internet activity and access to the Internet.

There is also another survey we can follow up to the committee that is measuring what is the online activity and which means of payment are used. In our research, we do not have any idea of the growth or the developments in online shopping.

Senator Banks: When you were looking at the survey of merchants and their costs — if I were operating a credit card, I guess I would do the same thing — aside from the fact that they can do it and aside from the fact of profitability, is there an operational cost rationale that explains the difference between a flat-fee transaction for debit cards on the one hand and a percentage fee for credit card transactions on the other?

I would do it too, if I was the proprietor of Visa and could get away with it, but are you aware of a cost factor that would cause them to do that?

Mr. Arango: There are some studies that look into how to decompose the interchange fee and the discount fee that we can submit to the committee. Actually, they kind of disaggregate what is in the interchange fee and what else is in the total discount that is charged to the merchant.

What I can talk to in those studies is they assume that part of that is to fund the other side of the market, which is the rewards programs, and part of that could be covering some of the risk costs associated with credit card handling.

Senator Banks: And the cost of the money, because sometimes those transactions are larger.

Mr. Arango: Correct.

Senator Banks: As we heard yesterday, it is the cost of the money.

Le sénateur Banks : C'est ce qui explique que les proportions soient différentes.

M. Arango : Effectivement.

Le sénateur Banks : Vous dites avoir laissé de côté les opérations en ligne.

M. Arango : C'est un fait.

Le sénateur Banks : Je comprends pourquoi. Vous vous occupez de la monnaie, et il ne s'agit pas là de monnaie ainsi que vous l'avez décrite.

Avez-vous une idée de l'importance de cette partie du marché? Je ne sais pas trop ce que je veux dire par « marché », mais quelle est l'importance des achats en ligne? Je présume qu'ils sont en progression. J'ignore si vous avez examiné la question, mais je présume que les frais sont à peu près les mêmes, que les cartes de crédit servent à des achats en ligne ou dans un point de vente. Est-ce exact? Savons-nous à quoi nous en tenir?

M. Arango : Je crois que nous sommes au courant d'enquêtes qui auraient été faites à cet égard. Statistique Canada publie certaines de ces enquêtes sur l'activité sur Internet et l'accès à Internet.

Il y a aussi une autre enquête que nous pourrions communiquer au comité et qui mesure l'activité en ligne et l'utilisation des divers modes de paiement. Nos propres recherches ne permettent pas de se faire la moindre idée de la croissance ou de l'évolution des achats en ligne.

Le sénateur Banks : Quand vous avez examiné l'enquête auprès des commerçants et sur leurs frais — si j'exploitais une carte de crédit, je ferais sans doute la même chose — mis à part le fait que la chose est possible et mis à part la rentabilité, avez-vous remarqué une justification des frais de fonctionnement qui explique la différence entre les frais uniformes exigés pour les opérations avec carte de débit et les frais au pourcentage des opérations avec carte de crédit?

J'agirais de la même façon, si j'étais le propriétaire de Visa et pouvais m'en tirer, mais y a-t-il un facteur de coût qui justifie l'imposition de frais au pourcentage?

M. Arango : Il y a des études qui décomposent les frais d'interchange et les frais d'escompte. Nous pouvons les communiquer au comité. En fait, elles décomposent les éléments qui se trouvent dans les frais d'interchange et les autres éléments qui sont englobés dans l'escompte total imposé au commerçant.

Je peux dire de ces études qu'elles présument qu'une partie des frais sert à financer l'autre partie du marché, c'est-à-dire les programmes de récompenses, et une autre partie les risques liés à l'utilisation de la carte de crédit.

Le sénateur Banks : Et le coût de l'argent, car il arrive que les opérations portent sur de plus gros montants.

M. Arango : Exact.

Le sénateur Banks : Comme nous l'avons appris hier, c'est le coût de l'argent.

Mr. Spencer: I think you had an interesting answer to that question yesterday, that the services offered for those two cards to the consumer and to the merchant are different; therefore, presumably they have different inputs and different values and different costs. They are the best people positioned to explain to you why the business models for those two means of payment are different.

Senator Banks: And they did.

Mr. Arango, is it reasonable to infer to the reason that the larger the cost of the item or service being purchased, the less likely people are to use cash, simply because if we are going to buy an airline ticket for $3,000 or $700, we probably do not have that in our pocket. Is it as simple as that?

Mr. Arango: There are many reasons why people may prefer credit cards to cash for larger transaction items. In our 2009 survey, we disaggregate the different attributes of the alternative means of payment to consumers to estimate and pin down what are the marginal benefits to consumers of these different attributes.

We are still undergoing this research. Once we have final results, when it is public, we will provide that to the committee.

Senator Banks: I do not get any points when I use cash.

Senator Kochhar: I am looking at your slide 16, Mr. Arango. There are three modes of payment — cash, debit and credit. The cash payment is more expensive than debit for the merchant, but most small merchants, when they get cash, do not feel it is costing them any money — it is just a perception.

Debit, by virtue of what it means, you pay with your card and it is debited to your account right away and money is realized, so merchants like that, even though it costs them money to realize that instant cash. People pay by credit card because, unless they are paying within 25 or 30 days, they have leverage to expand their ability to finance anything.

In this electronic age, have you ever thought of giving currency notes? You give a card, loaded with $100 or $500 and you can take that card, which is as good as currency; it is easier to carry, much less chance of losing it, if there is a code or PIN number on that, when you make a payment. Do you think banks might consider that in the future?

Mr. Spencer: That is an interesting question. It is a large public policy question, and it comes down to when is a banknote not a banknote. It is a piece of paper that says $50. If we were to issue instead a card that said $50, would that still be a banknote?

M. Spencer : On vous a fait une réponse intéressante à cette question hier : les services offerts par les deux cartes au consommateur et au commerçant sont différents. Par conséquent, on peut présumer que les facteurs, les valeurs et les coûts sont différents. Ces gens-là sont les mieux placés pour vous expliquer pourquoi les modèles d'affaires des deux modèles de services de paiement sont différents.

Le sénateur Banks : Et ils l'ont fait.

Monsieur Arango, est-il raisonnable de déduire que, plus le coût de l'article ou du service acheté est important, moins il est probable que le consommateur paiera en argent liquide, simplement parce que, s'il achète un billet d'avion à 3 000 $ ou même à 700 $, il n'a probablement pas cet argent dans ses poches. Est-ce que c'est aussi simple que cela?

M. Arango : Il y a bien des raisons qui poussent les consommateurs à opter pour la carte de crédit plutôt que l'argent liquide lorsqu'il s'agit d'un gros achat. Dans notre enquête de 2009, nous dissocions les différentes caractéristiques des divers modes de paiement pour les consommateurs afin d'estimer et de définir les avantages complémentaires des différentes caractéristiques.

Nous poursuivons ces recherches. Dès que nous aurons les résultats finals et qu'ils seront rendus publics, nous les communiquerons au comité.

Le sénateur Banks : Je n'obtiens aucun point, lorsque je paie en argent comptant.

Le sénateur Kochhar : Je regarde votre diapositive 16, monsieur Arango. Il y a trois modes de paiement : argent comptant, débit et crédit. Le paiement en argent comptant coûte plus cher au commerçant que la carte de débit, mais la plupart des commerçants n'ont pas l'impression, lorsqu'ils se font payer en liquide, que cela leur coûte de l'argent. C'est une simple impression.

Le débit, le mot le dit, consiste à payer avec sa carte, et le montant est immédiatement débité au compte bancaire et l'argent est versé. Cela plaît au commerçant, même si cela leur coûte quelque chose pour obtenir cet argent instantanément. Les consommateurs utilisent la carte de crédit parce que, à moins qu'ils n'acquittent le solde dans les 25 ou 30 jours, ils peuvent augmenter ainsi leur capacité de financer n'importe quoi.

À l'ère de l'électronique qui est la nôtre, avez-vous jamais pensé à émettre des cartes de monnaie? Vous émettriez une carte qui contient 100 $ ou 500 $ et le consommateur pourrait utiliser cette carte comme de l'argent liquide? C'est plus facile à porter, il y a bien moins de risques de la perdre, s'il s'y trouve un code ou un NIP, lorsqu'on fait un paiement. Pensez-vous que les banques pourraient envisager cette formule un jour?

M. Spencer : Question intéressante. C'est une grande proposition de politique d'intérêt public et il s'agit de savoir quand un billet de banque n'est pas un billet de banque. C'est un bout de papier qui dit 50 $. Si, à la place, nous émettions une carte du même montant, est-ce que ce serait encore un billet de banque?

All I can say about that is we are not there yet. We are planning to issue a new series of banknotes starting this year, which will still be banknotes and will not have any electronic components on them.

Senator Oliver: Any different denominations?

Mr. Spencer: No. I cannot tell you too much about the new series yet because we are going to be giving out a lot more information, but the denomination structure will stay the same.

Senator Kochhar: Do you think it is possible in the next 30 years, 40 years, that we will make it easier?

Mr. Spencer: Central bankers are trained not to answer hypothetical questions, especially ones that go out 30 years or 40 years.

The Chair: Politicians have no such constraints.

Senator Ringuette: Electronic currency is already here.

Senator L. Smith: In reading the reports, when you started the study and the study that you are doing now for consumers, what was your objective? What did you want to get out of it?

We have seen some of the learnings from it. However, regarding the purpose of the studies, what were you expecting to achieve?

Mr. Arango: Our main objective is to understand the demand for cash, the use of cash in the future. We are in the middle of innovation in retail payments; things are changing. Understanding the two sides of the market is important to us. Understanding what are the motivations for merchants to accept alternative means of payment that could be close substitutes to cash in the future is really important to understand what would happen with the demand for cash in making our annual and long-term plans for the issuing of banknotes at the bank.

Senator L. Smith: For the consumer side, now that you have started it as of 2009, is that a continuation of that?

Mr. Arango: It is a continuation on the other side to understand how incentives by consumers may change their decisions — how different fees, the structure of fees also on debit cards, how they matter for consumers, as we find debit cards are closer substitutes to cash, especially for lower-value transaction purchases.

Mr. Spencer: Mr. Arango has explained it well. It really comes down to the banknote business. We have a responsiblity to make the right decisions. We exist fundamentally to supply banknotes — it says in our mandate and our annual report — that Canadians can use with confidence and that they can get at when they need to. We have to make sure there is a supply of secure banknotes that people can use. To do that, we must make some long-term decisions. We only issue, for example, a new

Tout ce que je peux dire, c'est que nous n'en sommes pas encore là. Nous prévoyons commencer à émettre une nouvelle série de billets de banque cette année. Il s'agira toujours de billets de banque, sans aucun élément électronique.

Le sénateur Oliver : Y a-t-il des coupures différentes?

M. Spencer : Non. Je ne peux pas encore vous en dire beaucoup sur la nouvelle série. Nous fournirons beaucoup plus d'information, mais la structure des coupures restera la même.

Le sénateur Kochhar : Est-il possible que, d'ici 30 ou 40 ans, nous facilitions les choses?

M. Spencer : Les responsables des banques centrales apprennent à ne pas répondre aux questions hypothétiques, surtout celles qui portent sur une période de 30 ou 40 ans.

Le président : Les hommes et les femmes politiques n'ont pas ces contraintes.

Le sénateur Ringuette : L'argent électronique existe déjà.

Le sénateur L. Smith : Je lis les rapports. Quand vous avez entrepris cette étude et celle que vous faites maintenant sur les consommateurs, quel était votre objectif? Que vouliez-vous en retirer?

Nous avons quelques enseignements qui en ont été tirés, mais en ce qui concerne la raison d'être de ces études, qu'espériez-vous obtenir?

M. Arango : Nous cherchions surtout à comprendre la demande de numéraire, l'utilisation qui se ferait de la monnaie à l'avenir. Nous sommes au beau milieu des innovations dans les paiements de détail. La situation évolue. Il est important pour nous de comprendre les deux volets du marché. Il est important de comprendre les raisons pour lesquelles les commerçants acceptent des modes de paiement différents qui pourraient se substituer à l'argent liquide si nous voulons vraiment saisir ce qu'il adviendra de la demande de monnaie dans nos plans annuels et à long terme d'émissions de monnaie à la banque.

Le sénateur L. Smith : Du côté des consommateurs, vous avez amorcé une étude en 2009? Est-ce que c'est la suite de la même démarche?

M. Arango : C'est la suite, mais de l'autre côté, puisqu'il s'agit de comprendre comment les consommateurs peuvent être portés à modifier leurs décisions : comment des frais différents, comment la structure des frais des cartes de débit peuvent importer aux consommateurs, car nous constatons que les cartes de débit sont un substitut proche de l'argent liquide, surtout pour les achats de faible valeur.

M. Spencer : M. Arango a donné une bonne explication. C'est au fond une question de billets de banque. Nous devons prendre les bonnes décisions. Notre raison d'être fondamentale est de fournir des billets de banque. Il est dit dans notre mandat et notre rapport annuel que les Canadiens doivent pouvoir utiliser les billets avec confiance et en obtenir quand ils en ont besoin. Nous devons veiller à ce qu'il y ait un bon approvisionnement en billets de banque dont les Canadiens peuvent se servir. Pour cela, nous

series of banknotes every eight years. We have been at work on the current series for five years. We had to decide then what it would look like and how it would be structured. We also operate cash processing systems at the central bank that have a lifespan of up to 20 years. It is important for us to have a good sense as to what the outlook for cash will be for the next 8 years or even 20 years to ensure we are positioned to meet that demand and to do it efficiently.

Senator Oliver: I want to go to the main reason that brings you before this committee today, namely, a bill that is before this committee. The bill's title is Bill S-201. The title of that bill reads as follows: Bill S-201, An Act to amend the Office of the Superintendent of Financial Institutions Act (credit and debit cards).

I would like to like to know if the bank — that is, you — has an opinion as to whether or not they see a role for OSFI, Office of the Superintendent of Financial Institutions, in the regulation of debit and credit cards.

Mr. Spencer: The short answer to your question is no. The bank participates with the Department of Finance and OSFI, as well as CDIC, Canada Deposit Insurance Corporation, and the Financial Consumer Agency of Canada, FCAC, in decisions on the financial regulation, if you like, the financial environment and the government's involvement in it. However, the bank's mandate touches this only in two areas. One is financial stability, which I described before, namely, the payment and clearing systems; the other is the supply of banknotes. Beyond that, it is up to OSFI, the Department of Finance and the other agencies to decide how best to handle an issue like this.

Senator Oliver: Fundamentally, do you not see a new role for OSFI in relation to debit and credit cards?

Mr. Spencer: No, I did not say that. I said that the bank does not have a view on that.

Senator Ringuette: Nice try.

[*Translation*]

Senator Hervieux-Payette: Earlier you mentioned fraud or theft involving cash. Credit cards previously had no personal identification numbers, or PINs, which limit the risk of fraud, counterfeiting and identity theft. Did you evaluate that fact from a security standpoint in your studies?

Your study was conducted in 2006, and PINs were not yet very widespread at that time. Banks implemented that system much later than Europe, for example. It seems to me this aspect is not

devons prendre des décisions qui portent sur le long terme. Par exemple, nous n'émettons qu'à tous les huit ans une nouvelle série de billets de banque. Nous travaillons à la série actuelle depuis cinq ans. Nous avons dû décider de l'aspect des billets et de la structure des coupures. Nous exploitons aussi des systèmes de traitement de l'argent liquide à la banque centrale, des systèmes qui ont une durée de vie d'au plus 20 ans. Il est important pour nous d'avoir une bonne idée de ce que sera le contexte de la monnaie pendant les huit prochaines années ou même d'ici 20 ans pour être en mesure de répondre à la demande et de le faire de façon efficace.

Le sénateur Oliver : Je voudrais en venir à la raison principale de votre comparution devant le comité, c'est-à-dire un projet de loi actuellement à l'étude. Il s'agit du projet de loi S-201 et il s'intitule Loi modifiant la Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières (cartes de crédit et de débit).

Je voudrais savoir si la banque, c'est-à-dire vous, pense que le Bureau du surintendant des institutions financières, le BSIF, a un rôle à jouer dans la réglementation des cartes de débit et de crédit.

M. Spencer : La réponse brève, c'est non. La banque participe avec le ministère des Finances et le BSIF ainsi que la SADC, c'est-à-dire la Société d'assurance-dépôts du Canada, et l'ACFC, c'est-à-dire l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, aux décisions sur la réglementation en matière financière, si on veut, sur le contexte financier et l'intervention de l'État dans ce contexte. Toutefois, le mandat de la banque ne touche que deux questions. L'une est la stabilité financière, que j'ai déjà décrite, soit les systèmes de paiement et de compensation, et l'autre est l'approvisionnement en billets de banque. En dehors de cela, il appartient au BSIF, au ministère des Finances et à d'autres organismes de décider des meilleurs moyens de gérer une question comme celle-ci.

Le sénateur Oliver : Fondamentalement, vous ne croyez pas que le BSIF a un nouveau rôle à jouer relativement aux cartes de débit et de crédit?

M. Spencer : Non, je n'ai pas dit cela. J'ai dit que la banque n'avait pas d'opinion à exprimer sur la question.

Le sénateur Ringuette : Bien essayé.

[*Français*]

Le sénateur Hervieux-Payette : Vous parliez tantôt de fraude ou de vol en ce qui concerne l'argent comptant. Auparavant, les cartes de crédit n'avaient pas de numéro d'identification personnel, un NIP, qui limite les risques de fraude, de contrefaçon et de vol d'identité. Avez-vous évalué ce fait au niveau sécuritaire lors de vos études?

Votre étude a été faite en 2006, et le NIP n'était pas encore très répandu à ce moment-là. Nos banques ont implanté ce système très tard, si on compare avec l'Europe, par exemple. Il me semble

included in your studies, and that surprises me. There were a lot of credit card thefts before PINs came in. Do you not want to analyze the impact of this new security tool?

[*English*]

Mr. Arango: The way we are calculating that is in the item charge backs. For debit cards, our assumption is that the liability is not on the merchant side if there is fraud, unless there is mismanagement of information on debit cards inside the merchant's premises.

For credit cards, most of what we are accounting as fraud is all the losses that retailers get when there is a charge back and they have to face the cost of a transaction that is disputed by a consumer.

[*Translation*]

Mr. Spencer: You are entirely right; as we said earlier, a number of things have changed since 2006, and the introduction of the PIN is an example of that. I also believe that one of the witnesses representing the credit card industry mentioned that liability shift was a game changer, especially for credit cards. However, all means of payment represent a risk to merchants. In some cases, it is very small, but there is nevertheless a risk of counterfeiting, and it is our duty to minimize that risk. There are risks of physical theft or loss, and there are also risks of fraud in other areas. With the technical developments in the card industry, the situation has appreciably changed, from my personal perspective, since 2006.

Senator Hervieux-Payette: I get the impression that thieves have modernized. They used to print money in their basements, whereas they are now involved in types of electronic money such as credit cards. That is the new trend.

The prime rate has been constant for some time now, and interest rates are quite low. I remember a time when the prime rate was 10 per cent and the credit card rate 19.5 per cent, whereas now the prime rate is 2 per cent and the credit card rate is still as high as 19.5 per cent to 29.5 per cent.

When you are talking about billions of dollars in transactions, this is money that is not productive; that is to say that it will not be reinvested elsewhere. It winds up in the hands of those who have collected it. Obviously, if we have more, we will buy more. We are not talking about small amounts here; we are talking about very large amounts. That is where we will see our next study, which will not give us the cost of credit column. My colleague tells us that this is in the order of $36.50. I bought a car with my credit card, and I can tell you that my dealer was not very happy. I took advantage of the points, knowing that I was paying for them, but I do not believe this kind of transaction would be acceptable everywhere.

que cet aspect n'est pas présent lors de vos études et cela m'étonne. Le nombre de vols de cartes de crédit était considérable avant l'avènement de ce fameux NIP. N'aviez-vous pas envie d'analyser l'impact de ce nouvel outil de sécurité?

[*Traduction*]

M. Arango : Notre façon de faire ce calcul, c'est de tenir compte de la rétrofacturation. Dans le cas des cartes de débit, notre hypothèse, c'est que la responsabilité ne se trouve pas du côté du commerçant, s'il y a fraude, à moins qu'il n'y ait une mauvaise gestion de l'information sur les cartes de débit dans ses locaux.

En ce qui concerne les cartes de crédit, la majeure partie de ce que nous considérons comme de la fraude, ce sont toutes les pertes subies par les détaillants lorsqu'il y a rétrofacturation et qu'ils doivent assumer le coût d'une opération contestée par le consommateur.

[*Français*]

M. Spencer : Vous avez parfaitement raison, comme nous l'avons dit tantôt, plusieurs choses ont changé depuis 2006 et l'introduction du NIP en est un exemple. D'ailleurs, je crois que l'un des témoins représentant l'industrie des cartes de crédit a mentionné le « liability shift » comme modifiant la donne, pour les cartes de crédit surtout. Cependant, le risque pour le marchand existe avec tous les moyens de paiement. Dans certains cas, c'est très maigre, mais malgré tout, il y a un risque de contrefaçon et c'est notre devoir de minimiser ce risque. Il y a les risques de vol physique ou de perte et il y a aussi les risques de fraude dans les autres domaines. Effectivement, avec les développements techniques dans l'industrie des cartes, la situation a sensiblement changé, selon ma perspective personnelle, depuis 2006.

Le sénateur Hervieux-Payette : J'ai l'impression que les voleurs se sont modernisés. Auparavant, ils fabriquaient plus de monnaies dans leur sous-sol tandis qu'aujourd'hui, il s'agit de monnaies électroniques comme les cartes de crédit. C'est la nouvelle tendance.

Le taux de base est constant depuis un certain temps et les taux d'intérêt sont assez bas. Je me souviens d'un temps où le taux de base était de 10 p. 100 et celui des cartes de crédit de 19,5 p. 100, alors que maintenant, le taux de base est de 2 p. 100 et celui des cartes de crédit toujours aussi haut que 19,5 à 29,5 p. 100.

Quand on parle de milliards de dollars de transactions, c'est de l'argent qui n'est pas productif, c'est-à-dire qu'il ne sera pas réinvesti ailleurs. Il se retrouve entre les mains de ceux qui ont collecté cet argent. Évidemment, s'il nous en reste plus, on va acheter plus. On ne parle pas de petits montants ici, on parle de très gros montants. C'est là où l'on verra votre prochaine étude qui ne nous donnera pas la colonne au point de vue du crédit en termes de coût. Ma collègue nous dit que c'est de l'ordre de 36,50 $. J'ai acheté une voiture avec ma carte de crédit et je peux vous dire que mon concessionnaire n'était pas tellement heureux. J'ai profité des points sachant que je les paye, mais je ne crois pas que ce genre d'opération serait acceptable partout.

It is hard to understand changes in the prime rate relative to what the credit cards charge us, particularly with a PIN that cuts down on fraud. Under the old system, in 2006, fraud was more frequent and counterfeiting more easily achievable.

However, I would like to know the reason why the interest rates applied are still so high today. How can a big store like The Bay, for example, justify its latest increase from 28.5 per cent to 29.5 per cent? Are those decisions based on the situation of the Canadian economy? How does the Bank of Canada explain this increase? People increasingly use cards; they find it reasonable to pay a cost to use a debit card, but we wonder about credit card costs. You conducted studies on taxpayer indebtedness. We all know that, if we have a $500 credit card balance to which an interest rate of 19.5 per cent must be applied, if we do not pay by the end of the month, it will be costly.

Have you conducted any studies that would explain this variance? Where do these additional costs come from?

Mr. Spencer: In response to your last question, no, we have not conducted any studies. I will go back to an answer that I gave to one of your colleagues. The interest rate on credit cards, like fees, is determined by the credit card providers. I advise you to ask them how their costs are constituted. As for the difference between those rates and the prime rate set by the Bank of Canada, you are entering the field of monetary policy there. I must emphasize that I am not a member of the Board of Governors and therefore not a member of the group that makes those decisions.

However, the rates set by the bank are based on our prime objective of controlling and ensuring a stable rate of inflation. There is definitely a relationship between the prime rate and the other interest rates in the economy, but other factors also enter into the determination of those variances. Fundamentally, it is the people who determine those various variances who should explain how they reach their decisions.

Senator Hervieux-Payette: I am going to accept your suggestion and put the question to others. We are unable to explain to our fellow citizens why this variance has grown so significantly.

[*English*]

The Chair: The last questioner on my list on the first round is Senator Gerstein.

Senator Gerstein: Thank you, witnesses. I would like to return, Mr. Spencer, to my colleague Senator Oliver's rather excellent question, in my view. I suspect that the bank looks at any bill that would be initiated by either the other place or the Senate when it comes to the issue of finance, which this is in some way or another.

C'est difficile de comprendre l'évolution entre le taux de base et ce que les cartes de crédit nous demandent, surtout avec un NIP qui réduit les fraudes. Sous l'ancien régime, en 2006, les fraudes étaient plus fréquentes et les contrefaçons plus aisément réalisables.

Cela dit, j'aimerais connaître la raison pour laquelle les taux d'intérêt appliqués sont si élevés encore aujourd'hui. Comment un grand magasin comme La Baie, par exemple, peut justifier sa dernière hausse de 28,5 à 29,5 p. 100? La situation de l'économie canadienne est-elle à la base de ces décisions? Comment la Banque du Canada explique-t-elle cette augmentation? Les gens utilisent de plus en plus de cartes, ils trouvent raisonnable de payer un coût pour la carte de débit, mais on se pose des questions au sujet des coûts pour les cartes de crédit. Vous avez fait des études sur l'endettement des contribuables. Nous savons tous que si nous avons un solde de 500 $ sur notre carte de crédit et qu'on doit y appliquer un taux d'intérêt de 19,5 p. 100, si on ne peut payer à la fin de chaque mois, ça va coûter cher.

Avez-vous fait des études qui expliqueraient cet écart? D'où viennent ces coûts additionnels?

M. Spencer : En réponse à votre dernière question, non, on n'avait pas fait d'études. Je reviens à une réponse que j'ai donnée à un de vos collègues. Les taux d'intérêt sur les cartes de crédit, comme les frais, sont déterminés par les fournisseurs de ces cartes. Je vous conseille de leur demander la constitution de leurs coûts. En ce qui concerne l'écart entre ces taux et le taux de base établi par la Banque du Canada, vous entrez dans le domaine de la politique monétaire. Je dois souligner que je ne suis pas membre du conseil des gouverneurs, donc je ne fais pas partie du groupe qui prend ces décisions.

Cela dit, les taux établis par la banque sont axés vers notre objectif primordial de contrôler et d'assurer un taux stable d'inflation. Il y a certainement une relation entre ce taux de base et les autres taux d'intérêt dans l'économie, mais il y a aussi plusieurs autres facteurs qui entrent dans la détermination de ces écarts. Fondamentalement, ce sont les gens qui établissent ces divers écarts qui doivent expliquer comment ils arrivent à leurs décisions.

Le sénateur Hervieux-Payette : Je vais accepter votre suggestion et je poserai la question à d'autres. Nous-mêmes, nous ne sommes pas en mesure d'expliquer à nos concitoyens pourquoi cet écart s'est agrandi de façon aussi importante.

[*Traduction*]

Le président : Le dernier nom que j'ai sur la liste pour le premier tour est celui du sénateur Gerstein.

Le sénateur Gerstein : Merci aux témoins. Monsieur Spencer, je voudrais en revenir à la question de mon collègue, le sénateur Oliver, qui était excellente, selon moi. Je présume que la banque étudie tout projet de loi émanant de l'autre endroit ou du Sénat lorsqu'il s'agit de questions de finances, ce qui est le cas ici, d'une façon ou d'une autre.

Mr. Spencer, without expressing an opinion, either on behalf of the bank or, for that matter, personally, when you read Bill S-201, what came on your radar screen? Did you take a look at it and say, "Look, this just has nothing to do with us; I do not know why we are appearing here?" Is there something in it that twigged your attention? I am certainly not interested in your opinion, but I might be interested in what attracted your attention, if anything.

Mr. Spencer: Leaving aesthetic issues aside, what attracted our attention was not the bill but a request from this committee to appear. The research that Dr. Arango and Varya Taylor had done had attracted members' attention and they thought we could shed some light on this area and, in particular, on the perceptions of merchants. We have a number of studies on the use of cash but it was the merchants' perspective that we thought about.

Speaking personally, Bill S-201 was not on my radar screen at all until the committee's attention was drawn to our work and we received the invitation.

Senator Gerstein: Thank you. That was very helpful.

The Chair: The first questioner on the second round is Senator Ringuette.

Senator Ringuette: I will approach the issue from a different angle and ask you why the U.S. reserve bank has conducted a study and is looking at imposing caps on Visa and MasterCard debit cards in the U.S? Why did the reserve bank, which is your counterpart in Australia, do a study of credit card fees seven years ago and introduce legislation to cap these fees at "a reasonable rate?" Why, as of yet, has not the Bank of Canada looked into these same issues as your counterparts in New Zealand and the U.S. have done?

Mr. Spencer: There are two parts to that question. Any explanation as to why the fed and the RBA, Reserve Bank of Australia, did what they did coming from me would be second hand. As you are already planning to do, it would be much better to ask them directly and to amplify the reasons for why they published that. It is fairer to ask why we have not done the same. The answer I can give you to that is that the responsibilities of central banks are arranged differently in different countries. I am not an expert in this field, but my understanding is that both the Federal Reserve Board and the RBA have broader supervisory and regulatory responsibilities than does the Bank of Canada. In the Canadian regime, these responsibilities are divided among the Bank of Canada, CDIC, OSFI, FCAC, and the Department of Finance has the umbrella.

In the Canadian context, the bank, given its lack of involvement in the retail sector except for the provision of banknotes, is not the right body to ask that question.

Monsieur Spencer, sans exprimer d'opinion au nom de la banque ni même d'opinion personnelle, du reste, lorsque vous avez lu le projet de loi S-201, qu'est-ce qui vous est venu à l'esprit? Vous êtes-vous dit : « Cela n'a rien à voir avec nous et je me demande pourquoi nous comparaissons »? Y a-t-il dans cette mesure quelque chose qui est apparu sur votre écran radar? Je ne cherche pas à connaître votre opinion, mais à savoir si quelque chose a retenu votre attention et quoi.

M. Spencer : Laissons de côté les questions d'esthétique. Ce qui a attiré notre attention, ce n'est pas le projet de loi, mais la demande qui nous a été faite de comparaître devant le comité. Les recherches de M. Arango et de Varya Taylor avaient attiré l'attention des membres du comité, et ils ont pensé que nous pourrions apporter un certain éclairage dans ce domaine et notamment sur les perceptions des commerçants. Nous avons fait un certain nombre d'études sur l'utilisation de la monnaie, mais c'est au point de vue des commerçants que nous avons pensé.

Pour ma part, le projet de loi S-201 n'est pas apparu sur mon écran radar jusqu'à ce que le comité s'intéresse à nos travaux et que nous recevions une invitation.

Le sénateur Gerstein : Merci. Voilà qui est très utile.

Le président : Au deuxième tour, c'est le nom du sénateur Ringuette qui est le premier.

Le sénateur Ringuette : Je vais aborder la question sous un angle différent et vous demander pourquoi la Reserve Bank des États-Unis a fait une étude et envisagé de plafonner les frais des cartes de débit Visa et MasterCard aux États-Unis. Pourquoi la Reserve Bank, qui est votre pendant en Australie, a-t-elle fait une étude des frais des cartes de crédit, il y a sept ans et a-t-elle plafonné ces frais par voie législative à un « taux raisonnable »? Pourquoi la Banque du Canada n'a-t-elle pas encore examiné les mêmes questions que les institutions comparables en Nouvelle-Zélande et aux États-Unis?

M. Spencer : La question est double. Toute explication que je pourrais donner des raisons qui ont poussé la Fed et la RBA, soit la Reserve Bank of Australia, à agir comme elles l'ont fait serait du ouï-dire. Il serait nettement préférable de le leur demander directement, comme vous prévoyez déjà le faire, et de leur demander de préciser pourquoi ils ont donné de l'information à ce sujet. Il serait plus juste de me demander pourquoi nous n'avons pas fait la même chose. Ce que je peux répondre, c'est que les responsabilités des banques centrales ne sont pas structurées de la même façon dans tous les pays. Je ne suis pas un expert de la question, mais je crois savoir que la Federal Reserve Board et la RBA ont des responsabilités de surveillance et de réglementation plus étendues que celles de la Banque du Canada. Dans le régime canadien, ces responsabilités sont divisées entre la Banque du Canada, la SADC, le BSIF, l'ACFC, et c'est le ministère des Finances qui surveille tout.

Dans le contexte canadien, étant donné que la banque ne s'occupe pas du secteur du détail si ce n'est pour fournir les billets de banque, ce n'est pas l'institution à laquelle il faut adresser cette question.

Senator Ringuette: Except if, like in the U.S. and in Australia, the government would mandate you to do so?

Mr. Spencer: If the minister is interested in that, we would, of course, be all ears.

Senator Banks: I have a short supplementary. Do not interest rates contribute to the determination of inflation rates?

Mr. Spencer: Absolutely.

Senator Banks: You said you were concerned with the inflation rates, quite properly.

Mr. Spencer: Yes, we are. You are now getting into a technical field in terms of the determination of inflation. Being not an economist myself, I am not qualified to answer. Therefore, I would like to decline that question.

The Chair: As our distinguished colleague from the Library of Parliament pointed out this morning, while the bank can probably control inflation, it is difficult to see how it could produce inflation. The government can by perhaps printing money, but I am not sure the bank can. That might be something to discuss with the governor when he appears before us in April. We always look forward to his visits.

Senator Harb: First, I want to thank you very much. You have done the committee an excellent service in bringing forward that information because it helps us greatly to see where the money flows, where the transactions go, what the merchants like and do not like, and the costs.

I was interested in page 20 in your merchant costs of accepting means of payment. You took here $36.50 and you did some amazingly smart analyses in terms of actual costs to the merchant. You figured out that the most costly is the credit and the least costly is the debit. What really intrigued me was the float. Can you tell me what the float is and what the coin ordering cost is, as well as the cash deposit fee?

I think we have an idea in terms of what the cash deposit fee is. However, do merchants pay for the coin ordering?

Mr. Arango: They pay for that. It depends on the package that merchants have with their financial institutions. Some might have a fee to cover all these services, but there are also fees per order that they must pay with the financial institution or the other cash processors.

Senator Harb: What is the float?

Mr. Arango: We calculate the float, for instance for cash, as the time that merchants spend to bring cash sales to the bank. Merchants may do that in the same day, some merchants may do that the next day, and some merchants may keep the money for

Le sénateur Ringuette : Sauf si, comme aux États-Unis et en Australie, le gouvernement vous accorde un mandat en ce sens?

M. Spencer : Si le ministre est intéressé, nous serons tout à fait à l'écoute, bien sûr.

Le sénateur Banks : J'ai une brève question complémentaire à poser. Les taux d'intérêt contribuent-ils à l'établissement des taux d'inflation?

M. Spencer : Absolument.

Le sénateur Banks : Vous avez dit que vous étiez, fort justement, préoccupés par les taux d'inflation.

M. Spencer : Oui, nous le sommes. Vous entrez maintenant dans le domaine technique du calcul de l'inflation. Comme je ne suis pas économiste, je n'ai pas compétence pour répondre. Je demande donc à m'abstenir.

Le président : Comme notre distingué collègue de la Bibliothèque du Parlement l'a signalé ce matin, bien que la banque puisse probablement contrôler l'inflation, il est difficile de voir comment elle pourrait la produire. Le gouvernement pourrait peut-être le faire en faisant marcher la planche à billets, mais je ne suis pas sûr que la banque le puisse. Ce pourrait être une question à discuter avec le gouverneur lorsqu'il comparaîtra, en avril. Nous avons toujours hâte de le rencontrer.

Le sénateur Harb : Avant toute chose, merci beaucoup. Vous avez rendu au comité un excellent service en lui procurant cette information. Elle nous aide beaucoup à comprendre où va l'argent, ce qu'il advient des opérations, ce qui plaît ou déplaît aux commerçants et quels sont les coûts.

J'ai été intéressé par la page 20, portant sur le coût d'acceptation des modes de paiement par les commerçants. Vous avez pris un montant de 36,50 $ et vous avez fait des analyses étonnamment brillantes des coûts réels pour le commerçant. Vous avez conclu que la carte de crédit est le mode le plus onéreux et que le moins coûteux, c'est la carte de débit. Ce qui m'a intrigué, c'est le temps de compensation. De quoi s'agit-il? Que veulent dire également les coûts de la commande de monnaie et les frais de dépôt d'argent?

Je crois que nous avons une idée de ce que sont les frais de dépôt d'argent, mais les commerçants doivent-ils payer pour commander de la monnaie?

M. Arango : Ils doivent payer ce service. Cela dépend de l'entente que les commerçants peuvent avoir avec leur institution financière. Certains peuvent avoir un forfait qui couvre tous les services, mais il y a aussi des frais par commande à payer à l'institution financière ou à d'autres entités qui traitent l'argent liquide.

Le sénateur Harb : Qu'est-ce que le temps de compensation?

M. Arango : Nous calculons la période que met le commerçant à déposer à la banque le produit de ses ventes. Il peut faire le dépôt le même jour ou le lendemain. Des commerçants attendent trois ou quatre jours ou encore toute une semaine. À partir de la

three or four days or a week. Looking at an average of the frequency of deposits, we calculate how much cash they hold on average and then we put an interest cost on that.

Senator Harb: You pay for printing the currency, you print the money and the banks, I presume, bring in their old, used cash and then they will give it to you and you give them new currency. Do you charge them for that service or is it done pro bono?

Mr. Spencer: It is primarily a public service. There are some fees to incent them to do this efficiently. For example, we have an interest in making sure that the notes in circulation are of good quality, so if they bring in worn notes, which is what they are supposed to do, we will happily give them new ones. If they bring in notes — and this is hypothetical because they are really quite good at this — simply because they do not want to carry them any more then we may charge them at least the transport and the processing, or some fee in relation to that.

By and large, we supply banknotes to meet the demand and we carry the costs of producing them and delivering them to the banks.

Senator Harb: I believe Canada ranks internationally among the highest in the world in the use of debit; would that be a correct statement?

In a sense, we do have a vested interest as you as a bank and we as a committee to encourage more people to use debit, because you can save money on not printing money; is that right? Every time you print money, in essence, you are paying for it; it is a cost for you.

Mr. Spencer: It is a little more complicated than that because we also make quite a lot of money on banknotes in the form of seigniorage, because it costs us currently about 9 cents to print a note and the $20 bill in your pocket represents a $20 interest-free loan to us. We paid 9 cents to get that note to you, we take the $20 and invest it and, if you look at the bank's income statement, you will see that the revenue from the securities in which we invest the proceeds of the sale or the loan of the banknotes is the largest source of income for the bank, and that far more than covers the bank's operating costs. The balance is turned over to the Receiver General.

Senator Harb: Now then, the merchants make more on debit and you make more on cash. If people use more cash, then you are making more money?

Mr. Spencer: That is true but we do not view ourselves as competitors in this business. We are providing a service of banknotes and we provide it to demand. We see our role as promoting the correct use of banknotes, the prevention of counterfeiting and the efficient running of a cash system, but our success measure does not include how many banknotes we have outstanding. That is a function of what the economy demands, and we simply meet that demand as efficiently as we can.

fréquence moyenne des dépôts, nous calculons le montant qu'ils conservent en moyenne et nous attribuons un coût en intérêts à ce montant.

Le sénateur Harb : Vous payez pour imprimer des billets, et les banques, je présume, vous apportent les vieux billets et vous leur en donnez de nouveaux en échange. Leur facturez-vous ce service ou est-ce gratuit?

M. Spencer : C'est avant tout un service public. Il y a certains frais, de façon à les inciter à agir efficacement. Par exemple, nous avons intérêt à veiller à ce que les billets en circulation soient en bon état. Lorsque les banques nous apportent de vieux billets usés, ce qu'elles sont censées faire, nous leur en remettons des neufs avec plaisir. C'est hypothétique, car elles font très bien ce travail, mais si elles apportent des billets simplement parce qu'elles ne veulent pas les détenir, alors nous leur faisons payer au moins le transport et le traitement et il y a certains frais à cet égard.

Généralement, nous fournissons des billets de banque pour répondre à la demande et nous assumons les coûts de la production et de leur livraison dans les banques.

Le sénateur Harb : Je crois que le Canada est l'un des pays où on utilise le plus la carte de débit. Est-ce exact?

En un sens, la banque et le comité ont tout intérêt à favoriser les paiements par carte de débit, car vous économisez de l'argent en évitant d'imprimer des billets, n'est-ce pas? Au fond, chaque fois que vous imprimez de la monnaie, vous devez payer. C'est un coût pour vous.

M. Spencer : C'est un peu plus compliqué. Nous faisons aussi beaucoup d'argent grâce au seigneurage. En ce moment, l'impression d'un billet nous coûte environ 9 cents, et le billet de 20 $ qui se trouve dans votre poche est un prêt de 20 $ sans intérêt que vous nous faites. Nous avons payé 9 cents pour vous donner le billet, et nous investissons ces 20 $. Si vous étudiez l'état des revenus de la banque, vous constaterez que les revenus des titres dans lesquels nous investissons le produit de la vente ou du prêt des billets sont la source la plus importante de revenu de la banque et que ce revenu est bien supérieur à ses frais de fonctionnement. Le solde est versé au receveur général.

Le sénateur Harb : En somme, les commerçants gagnent plus lorsqu'on paie par carte de débit et vous gagnez plus si on paie en liquide. Si les gens paient davantage en argent liquide, vous faites plus d'argent?

M. Spencer : C'est exact, mais nous ne nous considérons pas comme des concurrents dans ce domaine. Nous fournissons un service de billets de banque et nous satisfaisons la demande. Nous estimons que notre rôle consiste à promouvoir le bon usage des billets de banque, la prévention de la fraude et le fonctionnement efficace d'un système de monnaie, mais la mesure de notre réussite ne dépend pas du nombre de billets en circulation. C'est une fonction des exigences de l'économie et nous nous contentons de répondre à la demande le plus efficacement possible.

Senator Harb: I love this report, I think it is absolutely fabulous and I hope you publicize it more so the public will see the cost. You are doing a great service, both for the merchants as well as to Canadians so thank you.

Mr. Spencer: It is on our website.

The Chair: Perhaps we as a committee can help in that respect, Senator Harb, by publicizing it.

I think I speak for everyone when I say that we consider ourselves fortunate to have had the benefit of your input today, Mr. Spencer and Dr. Arango, and Canada is fortunate to have people such as you at our central bank. Thank you for fielding some challenging questions and numerous points of view. You did yourselves proud and we appreciate it.

Colleagues, this meeting is adjourned.

(The committee adjourned.)

Le sénateur Harb : J'aime beaucoup ce rapport et il me semble absolument fabuleux. J'espère que vous le ferez davantage connaître pour que le public voie quels sont les coûts. Vous rendez un excellent service aussi bien aux commerçants qu'à l'ensemble des Canadiens. Merci.

M. Spencer : Le rapport est sur notre site web.

Le président : Le comité pourrait peut-être se rendre utile à cet égard, sénateur Harb, en faisant connaître le rapport.

Je crois pouvoir dire au nom de tous que nous estimons avoir eu beaucoup de chance de recevoir votre témoignage aujourd'hui, monsieur Spencer et monsieur Arango, et le Canada a de la chance d'avoir des gens tels que vous à la banque centrale. Merci d'avoir répondu à des questions très difficiles et à des points de vue nombreux. Vous vous en tirez avec les honneurs, et nous vous en savons gré.

Chers collègues, la séance est levée.

(La séance est levée.)

WITNESSES

Wednesday, March 2, 2011

Moneris Solutions:

Jim Baumgartner, President and Chief Executive Officer;

Fern Glowinsky, Senior Vice-President, General Counsel and Corporate Secretary.

TD Merchant Services:

Jeff van Duynhoven, President.

Chase Paymentech Solutions:

Sam Jawad, President.

Global Payments Canada GP:

Jordan Cohen, President.

Thursday, March 3, 2011

Bank of Canada:

Charles Spencer, Director, Business Knowledge and International Relations, Currency Department;

Carlos Arango, Principal Researcher, Currency Department.

TÉMOINS

Le mercredi 2 mars 2011

Moneris Solutions :

Jim Baumgartner, président et chef de la direction;

Fern Glowinsky, vice-présidente principale, avocate et secrétaire générale.

TD Merchant Services :

Jeff van Duynhoven, président.

Chase Paymentech Solutions :

Sam Jawad, président.

Global Payments Canada GP :

Jordan Cohen, président.

Le jeudi 3 mars 2011

Banque du Canada :

Charles Spencer, directeur, Savoir institutionnel et relations internationales, Département de la monnaie;

Carlos Arango, chercheur principal, Département de la monnaie.